



**Évaluation de la satisfaction et des attentes
de la population générale**

- Rapport final -

Rapport d'étude

SONDAGE AUPRÈS DE LA POPULATION GÉNÉRALE

Dossier 77236-141
Septembre 2010



Table des matières

Contexte, objectifs et méthodologie	3
Faits saillants	7
Résultats détaillés	11
1. Le profil des répondants	12
1.1 Le profil sociodémographique des répondants	12
1.2 Le profil des titulaires d'un permis de conduire	13
1.3 Le profil à l'égard de la perception du niveau de connaissance des grands mandats ou rôles de la SAAQ	16
2. Satisfaction et attentes par rapport au mandat lié aux activités de promotion de la sécurité routière et de prévention	17
2.1 Publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière.....	18
2.2 Publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière.....	18
2.3 Promotion de l'éco-conduite	21
2.4 Sanctions appliquées	22
2.4.1 Sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux	22
2.4.2 Sanctions appliquées pour les conducteurs qui ont des infractions au code de la route.....	24
2.5 Exigences requises pour obtenir un permis de conduire	25
2.6 Vérification mécanique des véhicules de promenade	27
2.7 Règles entourant la conduite des véhicules transportant des personnes et des biens	28
2.8 Satisfaction globale.....	29
3. Satisfaction et attentes liées au mandat de gestion du droit d'accès au réseau routier	30
3.1 Réévaluation de la capacité de conduire des conducteurs.....	31
3.2 Facilités de mise à jour des connaissances des conducteurs en matière de conduite automobile.....	33
3.3 Information diffusée sur les droits et obligations des conducteurs et des propriétaires d'un véhicule.....	34
3.4 Satisfaction globale.....	36
4. Satisfaction et attentes liées au mandat de surveillance et de contrôle du transport routier des biens et des personnes	37
4.1 Présence de contrôleurs routiers sur les routes du Québec et sur les postes de contrôle	38
4.2 État des véhicules transportant des personnes et des biens.....	40
4.3 Information disponible sur le rôle de Contrôle routier Québec.....	42
4.4 Satisfaction globale.....	44
5. Satisfaction et attentes liées au mandat d'indemnisation des personnes accidentées de la route et de facilitation de leur réadaptation.....	45
5.1 Régime d'assurance sans égard à la faute de la SAAQ pour les dommages corporels subis lors d'un accident d'automobile.....	46
5.2 Informations disponibles sur la couverture d'assurance de la SAAQ.....	48
5.3 Révision de la couverture d'assurance en ce qui a trait aux montants maximums remboursés.....	50
5.4 Réadaptation des personnes accidentées	51
5.5 Satisfaction globale.....	52

6. Satisfaction à l'égard de la SAAQ comme organisation	53
6.1 Information diffusée par la SAAQ sur ses mandats et ses rôles	54
6.2 Efficacité de la SAAQ comme organisation	56
6.3 Transparence de la SAAQ	57
6.4 Information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion	58
6.5 Administration des fonds perçus par la SAAQ	59
7. Satisfaction à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de l'ensemble de ses mandats	60
8. Attentes en regard de différents délais liés à la prestation de services	62
8.1 Entretien téléphonique avec un préposé aux renseignements	63
8.2 Rencontre avec un employé	64
8.3 Retour d'appel de la part d'un employé	65
8.4 Réponse à un courrier électronique	66
8.5 Réponse à une demande postale	67
9. Moyens de diffusion de l'information sur la SAAQ et ses services	69
9.1 Moyens potentiellement utilisés	70
9.2 Moyens à privilégier par la SAAQ	71
10. Suggestions d'amélioration émises à la SAAQ	72
Annexes	73
Annexe 1 : L'influence des variables sur la satisfaction (analyse de régression)	74
Annexe 2 : Matrice tétraclasse	76
Annexe 3 : Questionnaire francophone	78

Contexte, objectifs et méthodologie

Contexte et objectifs de l'étude

La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a mandaté Léger Marketing afin de réaliser un sondage téléphonique auprès de la population générale pour mesurer leur satisfaction et leurs attentes par rapport à différents éléments reliés à ses mandats et à la prestation de ses services.

Plus précisément, l'étude vise à :

- ↳ mesurer la satisfaction et les attentes à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de chacun de ses grands mandats;
- ↳ évaluer la satisfaction et les attentes envers l'organisation;
- ↳ estimer les délais d'attente acceptables pour obtenir certains services de la SAAQ;
- ↳ connaître les moyens privilégiés par les citoyens pour obtenir de l'information sur la SAAQ et en recevoir.

Méthodologie

Population cible

La clientèle visée est constituée de personnes n'ayant pas rencontré ou parlé à un employé de la SAAQ au cours de la dernière année. Compte tenu de ce fait, certains résultats liés à la satisfaction reflètent davantage les perceptions plutôt qu'une évaluation basée sur une expérience concrète. Précisons toutefois que plusieurs répondants ont tout de même un lien avec la SAAQ de par le fait qu'ils possèdent un permis (75%) ou un certificat d'immatriculation (64%).

Échantillon

La présente étude a été réalisée au moyen d'entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif de 600 répondants. Ces personnes devaient pouvoir s'exprimer en français ou en anglais et être âgées de 16 ans ou plus.

Instrument de mesure

Le questionnaire a été élaboré par les professionnels de la SAAQ et a ensuite été validé par les professionnels de Léger Marketing. Il est composé de 64 variables, dont trois semi-ouvertes et une ouverte. Sa durée moyenne est de 16 minutes.

Formation des interviewers

Les entrevues ont été réalisées par des interviewers expérimentés en collecte des données d'études à nature comportementale. Tous les interviewers ayant travaillé sur ce projet de recherche ont reçu une formation approfondie de la part de la chargée de projet de Léger Marketing et du superviseur du centre d'appels dans le but de maîtriser parfaitement le questionnaire avant d'entreprendre la collecte des données. De manière plus précise, les sujets abordés lors de la formation des interviewers étaient la nature du sujet, les objectifs du sondage et l'explication de chacune des questions de manière détaillée.

Avant de commencer la collecte des données officielle, un prétest (26 entrevues complètes) a été réalisé afin de valider le questionnaire et d'assurer son déroulement logique et la compréhension

des questions par les répondants. À la suite du prétest, les ajustements nécessaires ont été apportés au questionnaire. Toutes les modifications ont été approuvées par le client et le questionnaire a ensuite été traduit vers l'anglais par les professionnels de Léger Marketing avant d'entreprendre la collecte des données officielle.

Collecte des données

Les entrevues ont été réalisées à partir de notre centre d'appels de Montréal du 19 au 27 juillet 2010. Par ailleurs, le taux de réponse de l'étude est de 58,5% (voir la page 6 pour le détail des résultats des appels).

Toutes les entrevues téléphoniques ont été réalisées et surveillées en continu au centre d'appels de Léger Marketing. Les superviseurs étaient présents en tout temps afin d'assurer le contrôle et la qualité des entrevues. L'écoute monitoring en cours de sondage a été effectuée de façon constante, avec surveillance simultanée des informations inscrites sur le fichier informatique. Les superviseurs contrôlaient ainsi non seulement la qualité de l'entrevue, mais aussi la bonne adéquation entre les réponses fournies et le code entré au fichier.

De manière à maximiser le taux de réponse, entre 5 et 10 rappels ont eu lieu à différents moments de la journée et de la semaine pour rejoindre une personne si la ligne était occupée, si on ne répondait pas ou si un répondeur était branché. Des rendez-vous ont été pris lorsque la personne préférait répondre à un autre moment. Ce nombre de rappels assure une meilleure représentativité des populations sondées.

Échantillonnage et pondération

Les numéros de téléphone composant l'échantillon ont été aléatoirement sélectionnés et prélevés à l'aide du logiciel « Échantillonneur Canada ».

Par la suite, les résultats ont été pondérés selon le sexe, l'âge, la langue maternelle et la région afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population du Québec âgée de 16 ans et plus, et ce, à partir des données fournies par Statistique Canada (recensement 2006).

Finalement, nous obtenons avec les 600 personnes sondées, une marge d'erreur maximale de $\pm 4,0\%$, et ce, dans un intervalle de confiance de 95% (19 fois sur 20).

Lecture du rapport

- Dans les tableaux, le « n » représente le nombre réel de personnes interrogées.
- Le cas échéant, les totaux différents de 100% sont dus à la non-réponse ou à l'arrondissement à l'entier.
- Aussi, dans certains cas, les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse. Les totaux à ces questions excèdent 100%.
- La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension. De plus, l'expression « résidents de la région de Montréal / Québec » désigne les résidents de la région métropolitaine de recensement de Montréal / Québec.
- Mis à part lorsqu'il est question de délais, les moyennes sont présentées sur une échelle de 10 points.

Résultats des appels

A) ÉCHANTILLON DE BASE	2229
B) Numéros non valides	412
Pas de service	271
Non résidentiel	64
Télécopieur / modem / cellulaire / téléavertisseur	77
C) Numéros hors échantillon	463
Langue étrangère	43
Non qualifié	35
Non admissible	7
Quotas – En contact avec la SAAQ	378
ÉCHANTILLON EFFECTIF	1354
Entrevues non complétées	754
Refus	303
Pas de réponse	169
Répondeur	211
Occupé	31
Incomplet	9
Rendez-vous fixe	31
D) ENTREVUES COMPLÉTÉES	600



TAUX DE RÉPONSE : (C+D / A-B)	58,5%
--------------------------------------	--------------

Faits saillants

Niveau de connaissance perçu des grands mandats de la SAAQ

Les répondants estiment avoir peu de connaissance par rapport aux grands mandats de la SAAQ. De fait, ils évaluent leur niveau de connaissance à cet égard à 5,0 sur 10 en moyenne.

Satisfaction à l'égard des grands mandats de la SAAQ

C'est à l'égard du mandat lié aux activités de promotion de la sécurité routière et de prévention que la satisfaction est la plus élevée (7,5) alors que c'est la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des biens qui obtient le plus faible score (6,8).

Fait digne de mention, on observe que les usagers des services (dernière colonne du tableau) affichent un niveau de satisfaction plus élevé, et ce pour chaque mandat.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES GRANDS MANDATS DE LA SAAQ (moyennes sur 10)		
Mandats	SATISFACTION	
	Citoyens (n=600)	Clientèles * (n=2943)
Activités de promotion de la sécurité routière et de prévention	7,5	8,2
Indemnisation des personnes accidentées et facilitation de leur réadaptation	7,1	7,9
Gestion du droit d'accès au réseau routier	6,9	7,8
Surveillance et contrôle du transport routier de personnes et de biens	6,8	8,0

*À titre comparatif, cette colonne présente les résultats du sondage effectué auprès des usagers des services.

Satisfaction à l'égard des aspects liés aux mandats de la SAAQ et à l'organisation

C'est à l'égard des exigences actuelles requises pour obtenir un permis de conduire que la satisfaction est la plus élevée (7,7) alors que c'est l'information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion qui obtient le plus faible score (5,8).

Le tableau de la page suivante présente les scores de satisfaction obtenus pour tous les aspects évalués.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES ASPECTS LIÉS AUX MANDATS DE LA SAAQ ET À L'ORGANISATION (moyennes sur 10)	
Aspects évalués	Satisfaction
Exigences actuelles requises pour obtenir un permis de conduire	7,7
Publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière	7,7
État des véhicules transportant des personnes et des biens	7,1
Activités éducatives et de prévention réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière	7,0
Régime d'assurance sans égard à la faute de la SAAQ pour les dommages corporels subis lors d'un accident d'automobile	7,0
Information actuelle diffusée par la SAAQ sur les droits et obligations des conducteurs et des propriétaires d'un véhicule	6,9
Efficacité de la SAAQ comme organisation	6,8
Présence des contrôleurs routiers sur les routes du Québec et sur les postes de contrôle	6,7
Informations actuelles disponibles sur la couverture d'assurance de la SAAQ	6,6
Réévaluation de la capacité de conduire des conducteurs ayant une condition médicale à risque	6,5
Information actuelle disponible sur le rôle de Contrôle routier Québec	6,5
Transparence de la SAAQ	6,2
Sanctions actuelles appliquées pour les conducteurs récidivistes et dangereux	6,1
Information actuelle diffusée par la SAAQ sur ses mandats et ses rôles	6,1
Administration des fonds perçus par la SAAQ	5,8
Information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion	5,8

Importance accordée aux aspects liés aux mandats de la SAAQ et à l'organisation

C'est à l'égard de l'indemnisation juste et équitable des accidentés que l'importance accordée est la plus élevée (9,0) alors que c'est la réévaluation périodique de la capacité de conduire de tous les conducteurs qui obtient le plus faible score (7,1).

Le tableau de la page suivante présente les scores d'importance accordés à tous les aspects évalués.

IMPORTANCE À L'ÉGARD DES ASPECTS LIÉS AUX MANDATS DE LA SAAQ ET À L'ORGANISATION (moyennes sur 10)	
Aspects évalués	Importance
Indemniser les accidentés de façon juste et équitable	9,0
Que la SAAQ facilite la réadaptation des personnes accidentées	8,8
Intensifier les sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux	8,8
Augmenter les activités éducatives et de prévention en matière de sécurité routière	8,3
Faire la promotion de l'éco-conduite, soit une conduite responsable, économique et respectueuse de l'environnement	8,1
Pénaliser plus sévèrement les conducteurs qui ont des infractions au code la route (arrêt obligatoire, feux de signalisation, vitesse)	8,0
Imposer une vérification mécanique des véhicules de promenade après un certain nombre d'années, par exemple après 10 ans	8,0
Resserrer les règles entourant la conduite des véhicules transportant des personnes et des biens (ex. : heures de conduite, vérification de l'état mécanique des véhicules)	8,0
Effectuer davantage de contrôles routiers sur l'état et la conformité des véhicules transportant des personnes et des biens	8,0
Réviser la couverture d'assurance en ce qui a trait aux montants maximums remboursés	8,0
Être davantage informé sur les mandats et les rôles de la SAAQ	8,0
Être davantage informé sur l'administration des montants perçus par la SAAQ	7,9
Augmenter la publicité en matière de sécurité routière	7,9
Donner davantage d'information sur les droits et obligations des conducteurs et des propriétaires d'un véhicule	7,8
Recevoir davantage d'information sur la couverture d'assurance de la SAAQ	7,8
Offrir des facilités pour que les conducteurs puissent mettre à jour leurs connaissances en matière de conduite automobile (ex. : examens, tests d'auto-évaluation, formation)	7,7
Avoir une plus grande présence des contrôleurs routiers sur les routes	7,6
Être davantage informé sur le rôle de CRQ	7,5
Indemniser les accidentés sans égard à la faute	7,4
Accroître les exigences requises pour obtenir un permis de conduire (ex. : augmenter l'âge d'admissibilité de 16 à 18 ans)	7,3
Réévaluer la capacité de conduire de tous les conducteurs périodiquement, par exemple à tous les 10 ans	7,1

Satisfaction globale à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de l'ensemble de ses mandats

- ▶ Après s'être prononcés sur chacun des quatre grands mandats et sur les éléments qui les composent, les répondants ont attribué une note de 6,8 à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de l'ensemble de ses mandats.

Attentes en regard de différents délais liés à la prestation de services

Le tableau suivant présente les délais maximums que les gens jugent acceptables avant de recevoir certains services.

Délais maximums acceptables avant de recevoir certains services		
	SATISFACTION	
	Citoyens (n=600)	Clientèles * (n=2943)
Mandats		
Parler à un préposé aux renseignements à partir du moment où le client obtient la ligne	5,8 minutes	5,1 minutes
Rencontrer un employé qui donne le service dans un centre de services de la SAAQ	16,1 minutes	23,7 minutes
Réponse à une demande postale	5,1 jours	5,1 jours
Analyse et traitement d'une plainte logée à la SAAQ	9,0 jours	7,8 jours

*À titre comparatif, cette colonne présente les résultats du sondage effectué auprès des usagers des services.

- ▶ Par ailleurs, notons que 87% des citoyens s'attendent à obtenir un retour d'appel de la part d'un employé de la SAAQ dans les 24 heures ou plus rapidement et que ce même résultat est de 83% parmi les usagers des services de la SAAQ.
- ▶ Pour ce qui est de l'obtention d'une réponse à un courrier électronique, 84% des citoyens ont mentionné un délai de 24 heures ou moins, ce même résultat étant de 77% parmi les usagers des services de la SAAQ.

Moyens de diffusion de l'information sur la SAAQ et ses services

- ▶ S'ils avaient besoin d'information sur la SAAQ et ses services, les personnes interrogées auraient principalement recours au site Internet de la SAAQ (46%) et à son service téléphonique (41%).
- ▶ Pour transmettre de l'information générale sur la SAAQ et ses services, un bulletin électronique transmis par courriel (34%), un dépliant transmis par la poste (34%) et la télévision (15%) constituent les trois moyens les plus efficaces selon les répondants.

Suggestions d'amélioration émises à la SAAQ

- ▶ Dans l'ensemble, 42% des personnes interrogées ont formulé une suggestion d'amélioration pour la SAAQ. Les suggestions émises ont été regroupées pour en faciliter la lecture et concernent différents aspects reliés à la prestation des services à la clientèle (7%), aux récidivistes et conducteurs ayant les facultés affaiblies (5%), au régime d'assurance (4%) et aux coûts du permis de conduire et de l'immatriculation (4%).

Résultats détaillés

1. Le profil des répondants

Cette section présente le profil sociodémographique des répondants, le profil des titulaires d'un permis de conduire et le profil à l'égard de la perception du niveau de connaissance des grands mandats ou rôles de la SAAQ.

1.1 Le profil sociodémographique des répondants

	n=600
Âge	
16 à 17 ans	2%
18 à 24 ans	10%
25 à 34 ans	16%
35 à 44 ans	13%
45 à 54 ans	19%
55 à 64 ans	17%
65 à 74 ans	15%
75 ans et plus	8%
Scolarité	
Primaire ou secondaire (0 à 12 ans)	40%
Collégial (13 à 15 ans)	26%
Universitaire (16 ans ou plus)	33%
Sexe	
Homme	47%
Femme	53%
Langue maternelle	
Français	80%
Anglais	9%
Autre	11%
Région de résidence	
Montréal RMR	49%
Québec RMR	10%
Ailleurs au Québec	41%
Revenu familial annuel	
Moins de 20 000 \$	12%
Entre 20 000 \$ et 39 999 \$	19%
Entre 40 000 \$ et 59 999 \$	20%
Entre 60 000 \$ et 79 999 \$	14%
Entre 80 000 \$ et 99 999 \$	9%
100 000 \$ et plus	12%

1.2 Le profil des titulaires d'un permis de conduire

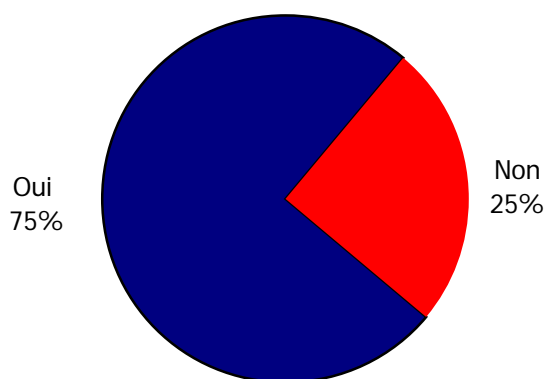
Les trois quarts des répondants (75%) détiennent un permis de conduire du Québec.

Détention d'un permis de conduire

Tous les répondants

n=600

Q2. Personnellement, détenez-vous un permis de conduire du Québec ?



Les personnes appartenant aux sous-groupes suivants sont statistiquement plus nombreuses à détenir un permis de conduire du Québec (75% de l'ensemble) :

- ▶ les 35-44 ans (89%);
- ▶ les francophones (78%);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (81%);
- ▶ les individus ayant un revenu familial de 60 000 \$ à 79 999 \$ (84%) et de 80 000 \$ et plus (86%);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (97%);
- ▶ les résidents de la région de Québec (87%).

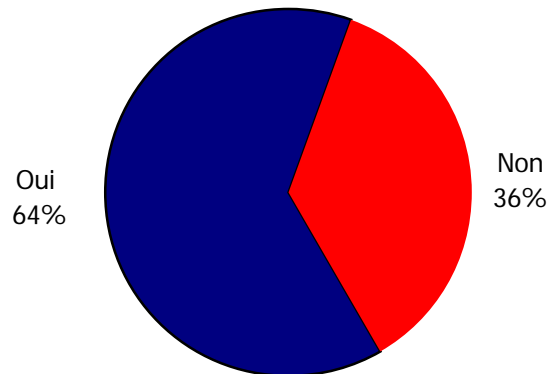
Près des deux tiers des répondants (64%) sont propriétaires d'un véhicule immatriculé au Québec. Notons que 83% des personnes qui détiennent un permis de conduire sont propriétaires d'un véhicule.

Propriétaires d'un véhicule immatriculé au Québec

Tous les répondants

n=600

Q3. Personnellement, êtes-vous propriétaire d'un véhicule immatriculé au Québec ?



Les sous-groupes suivants sont statistiquement plus nombreux à être propriétaires d'un véhicule immatriculé au Québec (64% de l'ensemble) :

- ▶ les hommes (72%);
- ▶ les 35-44 ans (85%);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (73%);
- ▶ les individus ayant un revenu familial de 80 000 \$ et plus (80%);
- ▶ les détenteurs d'un permis de conduire (83%).

Par ailleurs, la quasi-totalité des personnes interrogées (98%) conduisent ou sont propriétaires d'un véhicule de promenade.

Catégories de véhicules

Titulaires de permis de conduire et/ou propriétaires d'un véhicule

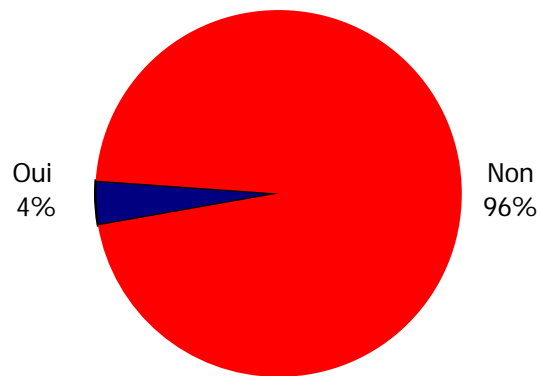
n=532

Q4. Quelle(s) catégorie(s) de véhicule(s) conduisez-vous et/ou êtes-vous propriétaire ? - Trois mentions possibles -	
Véhicule de promenade	98%
Motocyclette	3%
Véhicule lourd – camion porteur	2%
Taxi	1%
Autres catégories	3%

Seulement 20 titulaires de permis de conduire affirment être des conducteurs professionnels, c'est-à-dire que leur métier est de conduire un véhicule commercial tel qu'un véhicule lourd, un camion, un autobus ou un taxi. Ils représentent 4% de l'échantillon. Parmi ces conducteurs professionnels, on retrouve 17 hommes et 3 femmes.

Conducteurs professionnels
Titulaires de permis de conduire
n=525

Q5. Êtes-vous un conducteur professionnel, c'est-à-dire que votre métier est de conduire un véhicule commercial, soit, véhicule lourd, camion, autobus, taxi ?



1.3 Le profil à l'égard de la perception du niveau de connaissance des grands mandats ou rôles de la SAAQ

Globalement, il appert que les personnes interrogées estiment avoir peu de connaissance en ce qui a trait aux grands mandats ou aux rôles de la SAAQ. De fait, le niveau moyen de connaissance perçu s'élève à 5,0.

NIVEAU DE CONNAISSANCE DES GRANDS MANDATS OU RÔLES DE LA SAAQ	
- Base : Tous les répondants -	
n=600	
Q.6 Niveau de connaissance des grands mandats ou des rôles de la SAAQ	
Connait peu (1 à 6)	67%
Connait moyennement (7 à 8)	24%
Connait beaucoup (9 à 10)	7%
Ne sait pas / Refus	2%
Moyenne	5,0

Le niveau moyen de connaissance des sous-groupes suivants est statistiquement **plus élevé** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les hommes (5,3);
- ▶ les 65 ans et plus (5,7);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (5,5);
- ▶ les détenteurs d'un permis de conduire (5,4);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (5,5).

À l'inverse, les sous-groupes suivants estiment avoir un niveau de connaissance **plus faible** :

- ▶ les femmes (4,7);
- ▶ les 16-24 ans (3,6);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (4,2) et de 40 000 \$ à 59 999 \$ (4,5);
- ▶ les personnes qui ne détiennent pas de permis de conduire (3,6);
- ▶ les personnes n'étant pas propriétaires d'un véhicule (4,1).

2. Satisfaction et attentes par rapport au mandat lié aux activités de promotion de la sécurité routière et de prévention

Cette section traite de la satisfaction et des attentes à l'égard du mandat qui consiste à mener des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention. Parmi les aspects sondés, on retrouve entre autres des éléments liés aux publicités, aux sanctions appliquées aux conducteurs fautifs et à différentes mesures mises en place pour encadrer la conduite des véhicules de promenade et ceux transportant des personnes et des biens. Il est à noter que pour quatre de ces éléments, les répondants ont été invités à indiquer uniquement le niveau d'importance qu'ils y accordent. Finalement, les répondants se sont prononcés sur leur satisfaction globale à l'égard de ce mandat.

Plan de la section :

Plus spécifiquement, les thèmes abordés dans cette section sont :

- 2.1 Publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière**
- 2.2 Activités éducatives et de prévention réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière**
- 2.3 Promotion de l'éco-conduite**
- 2.4 Sanctions appliquées**
 - 2.4.1 Sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux
 - 2.4.2 Sanctions appliquées aux conducteurs qui ont des infractions au code de la route
- 2.5 Exigences requises pour obtenir un permis de conduire**
- 2.6 Vérification mécanique des véhicules de promenade**
- 2.7 Règles entourant la conduite des véhicules transportant des personnes et des biens**
- 2.8 Satisfaction globale**

2.1 Publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière

Dans l'ensemble, les gens se disent moyennement satisfaits des publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière et considèrent qu'il est important de faire davantage de publicité sur ce sujet. De fait, ils attribuent une note moyenne de 7,7 en termes de satisfaction et de 7,9 en termes d'importance.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DES PUBLICITÉS RÉALISÉES PAR LA SAAQ EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE		
- Base : Tous les répondants –		
n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.11 Les publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière	Q.28 Augmenter la publicité en matière de sécurité routière
Peu (1 à 6)	19%	20%
Moyennement (7 à 8)	45%	33%
Très (9 à 10)	33%	46%
Ne sait pas / Refus	3%	0%
Moyenne	7,7	7,9

Satisfaction

La satisfaction moyenne à l'égard des publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière est statistiquement **plus élevée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les femmes (7,9);
- ▶ les 25-34 ans (8,1);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,0);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (8,3);
- ▶ les résidents de la région de Québec (8,2).

À l'inverse, les sous-groupes suivants se distinguent des autres par un niveau de satisfaction **plus faible** :

- ▶ les hommes (7,5);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (7,4);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (7,5).

Importance

On remarque que les personnes âgées de 65 ans et plus accordent une note moyenne d'importance statistiquement **plus élevée** que les autres à l'égard de l'augmentation de la publicité en matière de sécurité routière, alors que ce niveau d'importance est **plus faible** parmi les répondants de 16 à 24 ans. La moyenne est respectivement de 8,2 et de 7,0 pour ces sous-groupes.

2.2 Activités éducatives et de prévention réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière

Les personnes interrogées sont moyennement satisfaites des activités éducatives et de prévention réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière. De fait, la note moyenne de satisfaction par rapport à ces activités est de 7,0. Par ailleurs, ils considèrent qu'il est important d'augmenter le nombre d'activités éducatives et de prévention en matière de sécurité routière, ceux-ci ayant accordé une note moyenne d'importance de 8,3 à cet égard.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DES ACTIVITÉS ÉDUCATIVES ET DE PRÉVENTION RÉALISÉES PAR LA SAAQ EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE		
- Base : Tous les répondants –		
n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.12 Les activités éducatives et de prévention réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière	Q.29 Augmenter les activités éducatives et de prévention en matière de sécurité routière
Peu (1 à 6)	33%	15%
Moyennement (7 à 8)	40%	33%
Très (9 à 10)	21%	51%
Ne sait pas / Refus	7%	0%
Moyenne	7,0	8,3

Satisfaction

La satisfaction moyenne à l'égard des activités éducatives et de prévention réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière est statistiquement **plus élevée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les francophones (7,2);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,6);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,7);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,4).

À l'inverse, on observe un niveau de satisfaction **moindre** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les non-francophones (6,5);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau de scolarité collégial (6,6) ou universitaire (6,7);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 40 000 \$ à 59 999 \$ (6,7);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,7).

Importance

Les non-francophones (8,9) et les résidents de la région de Montréal (8,5) attribuent une note moyenne statistiquement **plus élevée** que les autres à l'égard de l'importance d'augmenter le nombre d'activités éducatives et de prévention en matière de sécurité routière.

En contrepartie, les francophones accordent **moins** d'importance à cet élément, ceux-ci y attribuant une note moyenne de 8,2.

2.3 Promotion de l'éco-conduite

Interrogés sur l'importance de faire la promotion de l'éco-conduite, soit une conduite responsable, économique et respectueuse de l'environnement, les répondants ont attribué un résultat moyen de 8,1, soit un niveau d'importance élevé.

IMPORTANCE DE FAIRE LA PROMOTION DE L'ÉCO-CONDUITE	
- Base : Tous les répondants -	
n=600	
Q.30 Faire la promotion de l'éco-conduite, soit une conduite responsable, économique et respectueuse de l'environnement	
Peu important (1 à 6)	15%
Moyennement important (7 à 8)	39%
Très important (9 à 10)	45%
Ne sait pas / Refus	1%
Moyenne	8,1

Notons que les femmes (8,3) et les personnes âgées de 65 ans et plus (8,4) accordent un niveau d'importance **plus élevé** que les autres sous-groupes à la promotion de l'éco-conduite.

À l'inverse, les hommes accordent une note moyenne de satisfaction de 7,9, ce qui est statistiquement **plus faible**.

2.4 Sanctions appliquées

2.4.1 Sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux

Les gens ont été invités à indiquer leur niveau de satisfaction et l'importance qu'ils accordent aux sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux, soit la suspension du permis de conduire, les coûts plus élevés du permis et les points d'inaptitude.

Il appert ainsi que les répondants sont peu satisfaits de ces sanctions, ceux-ci ayant attribué une note moyenne de satisfaction de 6,1. De plus, l'intensification de ces sanctions est un élément jugé important, la note moyenne d'importance s'élevant à 8,8.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DES SANCTIONS APPLIQUÉES POUR LES CONDUCTEURS RÉCIDIVISTES ET DANGEREUX - Base : Tous les répondants – n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.13 Les sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux, soit la suspension du permis de conduire, les coûts plus élevés du permis et les points d'inaptitude	Q.31 Intensifier les sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux
Peu (1 à 6)	50%	11%
Moyennement (7 à 8)	26%	16%
Très (9 à 10)	22%	73%
Ne sait pas / Refus	2%	1%
Moyenne	6,1	8,8

Satisfaction

Les sous-groupes suivants se distinguent des autres par une moyenne de satisfaction **plus élevée** à l'égard des sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux :

- ▶ les hommes (6,4);
- ▶ les 16-24 ans (7,6);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,4);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (6,4).

À l'inverse, la satisfaction est **moindre** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les femmes (5,8);
- ▶ les 45-54 ans (5,6) et les 55-64 ans (5,4);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (5,7);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (5,6).

Importance

Les sous-groupes suivants attribuent une note moyenne statistiquement **plus élevée** que les autres en ce qui a trait à l'importance d'intensifier les sanctions appliquées aux conducteurs récidivistes et dangereux :

- ▶ les femmes (9,1);
- ▶ les 25-34 ans (9,3) et les 35-44 ans (9,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 60 000 \$ à 79 999 \$ (9,3);
- ▶ les détenteurs d'un permis de conduire (9,0);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (9,0).

À l'inverse, l'importance accordée à cet élément est **moins marquée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les hommes (8,6);
- ▶ les personnes qui ne détiennent pas de permis de conduire (8,2);
- ▶ les personnes qui ne sont pas propriétaires d'un véhicule (8,5).

2.4.2 Sanctions appliquées pour les conducteurs qui ont des infractions au code de la route

Les gens considèrent important de pénaliser plus sévèrement les conducteurs qui ont des infractions au code de la route en lien avec les arrêts obligatoires, les feux de signalisation et la vitesse. De fait, la note moyenne d'importance à cet égard est de 8,0.

IMPORTANCE DE PÉNALISER PLUS SÉVÈREMENT LES CONDUCTEURS QUI ONT DES INFRACTIONS AU CODE LA ROUTE - Base : Tous les répondants - n=600	
Q.32 Pénaliser plus sévèrement les conducteurs qui ont des infractions au code de la route (arrêt obligatoire - feux de signalisation – vitesse)	
Peu important (1 à 6)	20%
Moyennement important (7 à 8)	29%
Très important (9 à 10)	50%
Ne sait pas / Refus	0%
Moyenne	8,0

Le niveau de satisfaction à l'égard de l'importance de pénaliser plus sévèrement les conducteurs ayant commis des infractions au code de la route est **plus particulièrement élevé** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les femmes (8,3);
- ▶ les 55-64 ans (8,4) et les 65 ans et plus (8,5);
- ▶ les non-francophones (8,5);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 20 000 \$ à 39 999 \$ (8,4).

Les sous-groupes suivants accordent une importance **moindre** à cet élément que les autres :

- ▶ les hommes (7,7);
- ▶ les 16-24 ans (7);
- ▶ les francophones (7,9);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (7,5);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (7,3).

2.5 Exigences requises pour obtenir un permis de conduire

Les répondants ont été invités à indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard des exigences actuelles requises pour l'obtention d'un permis de conduire et l'importance qu'ils accordent à un accroissement de ces exigences. Il appert ainsi que les gens sont moyennement satisfaits des exigences actuelles qui sont principalement l'obligation de suivre un cours de conduite et la réussite des examens théorique et pratique. De fait, la note moyenne de satisfaction est de 7,7.

Par ailleurs, ils accordent une note moyenne de 7,3 à l'égard de l'importance d'accroître les exigences requises pour obtenir un permis de conduire, comme augmenter l'âge d'admissibilité de 16 à 18 ans.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DES EXIGENCES REQUISES POUR OBTENIR UN PERMIS DE CONDUIRE		
- Base : Tous les répondants –		
n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.14 Les exigences requises pour obtenir un permis de conduire, qui sont principalement l'obligation de suivre un cours de conduite et la réussite des examens théorique et pratique	Q.33 Accroître les exigences requises pour obtenir un permis de conduire. (ex. : augmenter l'âge d'admissibilité de 16 à 18 ans)
Peu (1 à 6)	23%	31%
Moyennement (7 à 8)	35%	24%
Très (9 à 10)	39%	44%
Ne sait pas / Refus	2%	1%
Moyenne	7,7	7,3

Satisfaction

On observe que le niveau de satisfaction moyen des femmes (7,9) et des personnes âgées de 65 ans et plus (8,0) est **plus particulièrement élevé** à l'égard des exigences requises pour l'obtention d'un permis de conduire.

À l'inverse, les hommes (7,4) et les résidents de la région de Montréal (7,5) y attribuent une note moyenne de satisfaction statistiquement **plus faible** que les autres sous-groupes.

Importance

Le niveau d'importance observé à l'égard de l'augmentation des exigences requises pour obtenir un permis de conduire est **plus particulièrement élevé** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les femmes (7,5);
- ▶ les 55-64 ans (7,9) et les 65 ans et plus (8,3);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,3);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 20 000 \$ à 39 999 \$ (8,0);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,6).

Notons par ailleurs que les sous-groupes suivants accordent une importance **moindre** que les autres à cet aspect :

- ▶ les hommes (7,0);
- ▶ les 16-24 ans (5,5);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau collégial ou universitaire (6,6);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,7);
- ▶ les résidents de la région de Québec (6,3).

2.6 Vérification mécanique des véhicules de promenade

Les personnes interrogées considèrent qu'il est important d'imposer une vérification mécanique des véhicules de promenade après un certain nombre d'années, par exemple après 10 ans. De fait, la note moyenne d'importance s'élève à 8,0.

IMPORTANCE D'IMPOSER UNE VÉRIFICATION MÉCANIQUE DES VÉHICULES DE PROMENADE - Base : Tous les répondants – n=600	
Q.34 Imposer une vérification mécanique des véhicules de promenade après un certain nombre d'années, par exemple après 10 ans.	
Peu important (1 à 6)	23%
Moyennement important (7 à 8)	26%
Très important (9 à 10)	50%
Ne sait pas / Refus	0%
Moyenne	8,0

La satisfaction moyenne observée en ce qui a trait à l'importance d'imposer une vérification mécanique des véhicules de promenade après un certain nombre d'années est **plus particulièrement élevée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les hommes (8,2);
- ▶ les 65 ans et plus (8,3);
- ▶ les non-francophones (8,6);
- ▶ les personnes n'étant pas propriétaires d'un véhicule (8,3).

À l'inverse, cet élément revêt une importance **moindre** pour les sous-groupes suivants :

- ▶ les femmes (7,8);
- ▶ les francophones (7,8);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (7,7).

2.7 Règles entourant la conduite des véhicules transportant des personnes et des biens

Dans l'ensemble, les répondants considèrent important de resserrer les règles entourant la conduite des véhicules transportant des personnes et des biens telles que celles en lien avec les heures de conduite et la vérification de l'état mécanique des véhicules.

IMPORTANCE DE RESSERRER LES RÈGLES ENTOURANT LA CONDUITE DES VÉHICULES TRANSPORTANT DES PERSONNES ET DES BIENS	
- Base : Tous les répondants -	
n=600	
Q.35 Resserrer les règles entourant la conduite des véhicules transportant des personnes et des biens (ex : heures de conduite, vérification de l'état mécanique des véhicules)	
Peu important (1 à 6)	21%
Moyennement important (7 à 8)	29%
Très important (9 à 10)	47%
Ne sait pas / Refus	3%
Moyenne	8,0

Les sous-groupes suivants se distinguent des autres par une moyenne **plus élevée** en ce qui a trait à l'importance de resserrer les règles entourant la conduite des véhicules transportant des personnes et des biens :

- ▶ les femmes (8,2);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,3);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (8,2).

En contrepartie, les hommes (7,8) et les résidents de la région de Québec (7,3) y accordent un niveau d'importance **plus faible** que les autres sous-groupes.

2.8 Satisfaction globale

Il a été demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de son mandat qui consiste à mener des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention. Avant de se prononcer, il leur a été précisé que ces activités visent le comportement (par exemples, la courtoisie, l'alcool au volant et la ceinture de sécurité) et la sécurité (par exemples, les coussins gonflables et les sièges d'autos pour enfants).

La note moyenne de satisfaction à l'égard de ce mandat est de 7,5. Cette évaluation globale est cohérente avec l'ensemble des notes de satisfaction moyennes accordées aux éléments qui y sont reliés.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU MANDAT LIÉ AUX ACTIVITÉS DE PROMOTION DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET DE PRÉVENTION	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Q.7 Le premier mandat de la SAAQ, est de mener des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention. Ces activités visent le comportement (par exemples : courtoisie, alcool au volant, ceinture de sécurité, etc.) et la sécurité (par exemples : coussins gonflables, sièges d'autos pour enfants, etc.).	
Peu satisfait (1 à 6)	24%
Moyennement satisfait (7 à 8)	41%
Très satisfait (9 à 10)	30%
Ne sait pas / Refus	5%
Moyenne	7,5

Au regard des différences significatives, on observe que la satisfaction moyenne des sous-groupes suivants est **plus élevée** à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de ce mandat :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,9);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (8,1);
- ▶ les résidents de la région de Québec (8,1).

Par ailleurs, les sous-groupes suivants se distinguent des autres par une note moyenne de satisfaction **plus faible** :

- ▶ les 45-54 ans (7,1);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (7,2);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (7,3).

3. Satisfaction et attentes liées au mandat de gestion du droit d'accès au réseau routier

Cette section traite de la satisfaction et des attentes à l'égard du mandat de gestion du droit d'accès au réseau routier. Trois éléments liés à ce mandat ont été évalués. Pour deux de ceux-ci, les répondants ont été invités à se prononcer sur leur satisfaction et sur l'importance qu'ils y accordent, alors que pour le troisième élément, seule l'importance a été mesurée. Par ailleurs, les répondants ont ensuite indiqué leur niveau de satisfaction globale à l'égard de ce mandat.

Plan de la section :

Plus spécifiquement, les thèmes abordés dans cette section sont :

- 3.1 Réévaluation de la capacité de conduire des conducteurs**
- 3.2 Facilités de mise à jour des connaissances des conducteurs en matière de conduite automobile**
- 3.3 Information diffusée sur les droits et obligations des conducteurs et des propriétaires d'un véhicule**
- 3.4 Satisfaction globale**

3.1 Réévaluation de la capacité de conduire des conducteurs

Les répondants ont été invités à indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de la réévaluation de la capacité de conduire des conducteurs ayant une condition médicale à risque et l'importance qu'ils accordent à la réévaluation de la capacité de conduire de tous les conducteurs périodiquement, par exemple à tous les 10 ans.

D'une part, il appert qu'ils sont moyennement satisfaits à l'égard de la réévaluation de la capacité de conduire des conducteurs ayant une condition médicale à risque. De fait, la note moyenne de satisfaction est de 6,5.

D'autre part, la réévaluation de la capacité de conduire de tous les conducteurs périodiquement, par exemple à tous les 10 ans, est un aspect jugé moyennement important. On observe une note moyenne d'importance de 7,1 à cet égard.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DE LA RÉÉVALUATION DE LA CAPACITÉ DE CONDUIRE - Base : Tous les répondants – n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.15 La réévaluation de la capacité de conduire <u>des conducteurs ayant une condition médicale à risque</u>	Q.36 Réévaluer la capacité de conduire <u>de tous les conducteurs</u> périodiquement, par exemple à tous les 10 ans
Peu (1 à 6)	40%	35%
Moyennement (7 à 8)	36%	26%
Très (9 à 10)	15%	38%
Ne sait pas / Refus	9%	1%
Moyenne	6,5	7,1

Satisfaction

La satisfaction moyenne des sous-groupes suivants est statistiquement **plus élevée** pour ce qui est de la réévaluation de la capacité de conduire des conducteurs ayant une condition médicale à risque :

- ▶ les 65 ans et plus (6,9);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 20 000 \$ à 39 999 \$ (6,8) et de 40 000 \$ à 59 999 \$ (7,1).

Par ailleurs, on observe un niveau de satisfaction moyen **plus faible** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,2);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 60 000 \$ à 79 999 \$ (5,8) et de 80 000 \$ et plus (6,0).

Importance

Les sous-groupes suivants attribuent une importance **plus élevée** que les autres à la réévaluation de la capacité de conduire de tous les conducteurs périodiquement, par exemple à tous les 10 ans :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (8,1);
- ▶ les personnes qui ne détiennent pas de permis de conduire (7,8);
- ▶ les personnes qui ne sont pas propriétaires d'un véhicule (7,6).

À l'inverse, ce niveau d'importance est **moindre** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,0);
- ▶ les détenteurs d'un permis de conduire (6,9);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (6,8).

3.2 Facilités de mise à jour des connaissances des conducteurs en matière de conduite automobile

Les répondants ont été interrogés sur l'importance d'offrir des facilités pour que les conducteurs puissent mettre à jour leurs connaissances en matière de conduite automobile telles que des examens, des tests d'auto-évaluation et de la formation. Ainsi, il appert que cet élément est jugé comme étant moyennement important, les répondants y ayant attribué une note moyenne d'importance de 7,7.

IMPORTANCE DES FACILITÉS DE MISE À JOUR DES CONNAISSANCES DES CONDUCTEURS EN MATIÈRE DE CONDUITE AUTOMOBILE	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Q.37 Offrir des facilités pour que les conducteurs puissent mettre à jour leurs connaissances en matière de conduite automobile (par ex : examens, tests d'auto-évaluation, formation)	
Peu important (1 à 6)	24%
Moyennement important (7 à 8)	37%
Très important (9 à 10)	39%
Ne sait pas / Refus	1%
Moyenne	7,7

Les personnes âgées de 55 à 64 ans (8,1) et celles ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,1) se distinguent des autres par une moyenne **plus élevée** à l'égard de l'importance d'offrir des facilités de mise à jour des connaissances pour les conducteurs.

Par ailleurs, les sous-groupes suivants y attribuent une importance **moindre** :

- ▶ les 45-54 ans (7,1);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (7,2);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (7,2).

3.3 Information diffusée sur les droits et obligations des conducteurs et des propriétaires d'un véhicule

Les répondants ont été invités à indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'information actuelle diffusée par la SAAQ sur les droits et obligations des conducteurs et des propriétaires d'un véhicule et l'importance qu'ils accordent à une augmentation de la quantité d'information diffusée à cet égard.

Les gens sont moyennement satisfaits de cette information, la note moyenne de satisfaction étant de 6,9 et ils considèrent important que la SAAQ donne davantage d'information sur ce sujet (7,8).

Notons que cette question a été posée à tous les répondants. Bien que 68 répondants ne sont ni conducteurs ni propriétaires d'un véhicule, on ne remarque aucune différence statistiquement significative liée au fait d'être conducteur ou propriétaire d'un véhicule.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DE L'INFORMATION DIFFUSÉE SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES CONDUCTEURS ET DES PROPRIÉTAIRES D'UN VÉHICULE		
- Base : Tous les répondants – n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.16 L'information diffusée par la SAAQ sur vos droits et obligations en tant que conducteur et/ou propriétaire d'un véhicule	Q.38 Donner davantage d'information sur vos droits et obligations en tant que conducteur et/ou propriétaire d'un véhicule
Peu (1 à 6)	36%	21%
Moyennement (7 à 8)	37%	35%
Très (9 à 10)	20%	43%
Ne sait pas / Refus	8%	1%
Moyenne	6,9	7,8

Satisfaction

On observe que la satisfaction moyenne des sous-groupes suivants est statistiquement **plus élevée** en ce qui a trait à l'information diffusée par la SAAQ sur les droits et obligations des conducteurs et des propriétaires de véhicules :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,6);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,9);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,3).

À l'inverse, les sous-groupes suivants accordent une note moyenne de satisfaction **moindre** :

- ▶ les 45-54 ans (6,5);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,2);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,1);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,6).

Importance

Les sous-groupes suivants attribuent une note moyenne statistiquement **plus élevée** que les autres à l'égard de l'importance de donner davantage d'information sur les droits et obligations des conducteurs et des propriétaires de véhicules :

- ▶ les 55-64 ans (8,3) et les 65 ans et plus (8,2);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,3);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (8,4) et de 40 000 \$ à 59 999 \$ (8,2).

En contrepartie, cet élément revêt une importance **moins marquée** pour les sous-groupes suivants :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (7,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (7,4);
- ▶ les résidents de la région de Québec (7,1).

3.4 Satisfaction globale

Il a été demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de son mandat de gestion du droit d'accès au réseau routier. Avant de se prononcer, il leur a été précisé que par le biais de ce mandat, la SAAQ perçoit les droits pour l'obtention et le renouvellement d'un permis ou d'une immatriculation et gère la suspension d'un permis de conduire.

Ainsi, la note moyenne de satisfaction à l'égard de ce mandat est de 6,9, ce qui est moyennement satisfaisant.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU MANDAT DE GESTION DU DROIT D'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER	
- Base : Tous les répondants – n=600	
Q.8 Un autre mandat de la SAAQ est la gestion du droit d'accès au réseau routier. Par le biais de ce mandat, la SAAQ perçoit les droits pour l'obtention et le renouvellement d'un permis ou d'une immatriculation et gère la suspension d'un permis de conduire.	
Peu satisfait (1 à 6)	34%
Moyennement satisfait (7 à 8)	39%
Très satisfait (9 à 10)	21%
Ne sait pas / Refus	6%
Moyenne	6,9

La satisfaction à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de ce mandat est **plus particulièrement élevée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les francophones (7,0);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,2);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,2).

Par ailleurs, le niveau de satisfaction moyen des sous-groupes suivants est statistiquement **plus faible** :

- ▶ les non-francophones (6,2);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,5);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,5).

4. Satisfaction et attentes liées au mandat de surveillance et de contrôle du transport routier des biens et des personnes

Cette section traite de la satisfaction et des attentes par rapport au mandat de surveillance et de contrôle du transport routier des biens et des personnes. Pour les trois éléments sondés, les répondants ont été invités à se prononcer à la fois sur leur satisfaction et sur l'importance qu'ils y accordent. Ils ont ensuite indiqué leur niveau de satisfaction globale à l'égard de ce mandat.

Plan de la section :

Plus spécifiquement, les thèmes abordés dans cette section sont :

- 4.1 Présence de contrôleurs routiers sur les routes du Québec et sur les postes de contrôle**
- 4.2 État des véhicules transportant des personnes et des biens**
- 4.3 Information disponible sur le rôle de Contrôle routier Québec**
- 4.4 Satisfaction globale**

4.1 Présence de contrôleurs routiers sur les routes du Québec et sur les postes de contrôle

Interrogés sur la présence des contrôleurs routiers sur les routes du Québec et dans les postes de contrôle routier (postes de pesées ou balances), les gens se disent moyennement satisfaits de cet élément. De fait, ils y attribuent une note moyenne de satisfaction de 6,7. Par ailleurs, ils considèrent important qu'il y ait une plus grande présence de contrôleurs routiers sur les routes. La note moyenne d'importance accordée est de 7,6.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DE LA PRÉSENCE DES CONTRÔLEURS ROUTIERS - Base : Tous les répondants – n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.17 La présence des contrôleurs routiers sur les routes du Québec et sur les postes de contrôle (postes de pesées ou balances)	Q.40 Avoir une plus grande présence des contrôleurs routiers sur les routes
Peu (1 à 6)	34%	26%
Moyennement (7 à 8)	41%	31%
Très (9 à 10)	15%	42%
Ne sait pas / Refus	10%	1%
Moyenne	6,7	7,6

Satisfaction

Au regard des différences significatives, on observe un niveau de satisfaction **plus élevé** en ce qui a trait à la présence de contrôleurs routiers sur les routes du Québec et dans les postes de contrôle parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,9);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,6);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,0).

À l'inverse, la satisfaction moyenne des résidents de la région de Montréal est de 6,3, ce qui est statistiquement **plus faible**.

Importance

L'importance accordée à l'augmentation de la présence des contrôleurs routiers sur les routes est **plus particulièrement élevée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les 55-64 ans (8,1) et les 65 ans et plus (8,4);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,2);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (8,5).

Par ailleurs, les sous-groupes suivants attribuent une note moyenne d'importance statistiquement **plus faible** que les autres :

- ▶ les 16-24 ans (6,2);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (7,0);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,9).

4.2 État des véhicules transportant des personnes et des biens

En ce qui a trait à l'état des véhicules transportant des personnes et des biens tels que les camions lourds, les taxis et les autobus, les répondants y accordent une note moyenne de satisfaction de 7,1.

Par ailleurs, ils sont d'avis qu'il est important d'effectuer davantage de contrôles routiers sur l'état et la conformité des véhicules transportant des personnes et des biens, y attribuant une note moyenne d'importance de 8,0.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DE L'ÉTAT DES VÉHICULES TRANSPORTANT DES PERSONNES ET DES BIENS		
- Base : Tous les répondants – n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.18 L'état des véhicules transportant des personnes et des biens (par exemple, camion lourd, taxi, autobus, etc.)	Q.39 Effectuer davantage de contrôles routiers sur l'état et la conformité des véhicules transportant des personnes et des biens.
Peu (1 à 6)	29%	21%
Moyennement (7 à 8)	43%	35%
Très (9 à 10)	18%	44%
Ne sait pas / Refus	9%	1%
Moyenne	7,1	8,0

Satisfaction

La satisfaction moyenne des sous-groupes suivants à l'égard de l'état des véhicules transportant des personnes et des biens est statistiquement **plus élevée** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les 16-24 ans (7,7);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,9);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,4).

À l'inverse, les sous-groupes suivants accordent une note moyenne de satisfaction **moindre** :

- ▶ les 55-64 ans (6,6);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,9);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,8).

Importance

La note moyenne accordée à l'importance d'effectuer davantage de contrôles routiers sur l'état et la conformité des véhicules transportant des personnes et des biens est statistiquement **plus élevée** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les 55-64 ans (8,5) et les 65 ans et plus (8,5);
- ▶ les non-francophones (8,5);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (8,5).

À l'inverse, les francophones (7,9) et les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (7,7) y accordent un niveau d'importance **plus faible**.

4.3 Information disponible sur le rôle de Contrôle routier Québec

Interrogés sur l'information disponible sur le rôle de Contrôle routier Québec, les gens se disent moyennement satisfaits de celui-ci, y attribuant une note moyenne de satisfaction de 6,5. Par ailleurs, ils jugent important d'être davantage informés sur ce rôle. De fait, la note moyenne d'importance qu'ils y accordent est de 7,5.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DE L'INFORMATION DISPONIBLE SUR LE RÔLE DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC		
- Base : Tous les répondants – n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.19 L'information disponible sur le rôle de Contrôle routier Québec	Q.41 Être davantage informé sur le rôle de Contrôle routier Québec
Peu (1 à 6)	42%	29%
Moyennement (7 à 8)	31%	33%
Très (9 à 10)	12%	37%
Ne sait pas / Refus	15%	1%
Moyenne	6,5	7,5

Satisfaction

La satisfaction moyenne en ce qui a trait à l'information disponible sur le rôle de Contrôle routier Québec est statistiquement **plus élevée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les 65 ans et plus (7,0);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,9);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,2);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (6,8).

À l'inverse, les personnes appartenant aux sous-groupes suivants se disent satisfaites de cet élément dans une **moindre** mesure :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,1);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,0);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,2).

Importance

Les sous-groupes suivants attribuent une note moyenne statistiquement **plus élevée** à l'égard de l'importance d'être davantage informés sur le rôle de Contrôle routier Québec :

- ▶ les hommes (7,7);
- ▶ les 65 ans et plus (8,1);
- ▶ les non-francophones (8,4);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,1);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (7,7).

Par ailleurs, cet élément revêt une importance **moindre** pour les sous-groupes suivants :

- ▶ les femmes (7,3);
- ▶ les francophones (7,3);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau collégial ou universitaire (7,1).

4.4 Satisfaction globale

Il a été demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de son mandat de surveillance et de contrôle du transport routier des biens et des personnes. Avant de se prononcer, il leur a été mentionné que la SAAQ vérifie la conformité des camions lourds, des taxis et des autobus par rapport aux lois et aux règlements en vigueur.

Ainsi, la note moyenne de satisfaction à l'égard de ce mandat est de 6,8, ce qui est moyennement satisfaisant.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU MANDAT DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER DES BIENS ET DES PERSONNES	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Q.9 Le troisième mandat de la SAAQ est de surveiller et contrôler le transport routier des biens et des personnes. La SAAQ vérifie si les camions lourds, taxis et autobus sont conformes aux lois et règlements en vigueur.	
Peu satisfait (1 à 6)	33%
Moyennement satisfait (7 à 8)	40%
Très satisfait (9 à 10)	18%
Ne sait pas / Refus	9%
Moyenne	6,8

La satisfaction moyenne à l'égard de ce mandat est statistiquement **plus élevée** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les 16-24 ans (7,8);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,2);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,3).

À l'inverse, le niveau de satisfaction est **plus faible** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,5);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,4);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,4).

5. Satisfaction et attentes liées au mandat d'indemnisation des personnes accidentées de la route et de facilitation de leur réadaptation

Cette section traite de la satisfaction et des attentes par rapport au mandat d'indemnisation des personnes accidentées de la route et de facilitation de leur réadaptation. Quatre éléments liés à ce mandat ont été évalués. Pour deux de ceux-ci, les répondants ont été invités à se prononcer sur leur satisfaction et sur l'importance qu'ils y accordent, alors que pour deux autres, seule l'importance a été mesurée. Par ailleurs, les répondants ont ensuite indiqué leur niveau de satisfaction globale à l'égard de ce mandat.

Plan de la section :

Plus spécifiquement, les thèmes abordés dans cette section sont :

- 5.1 Régime d'assurance sans égard à la faute de la SAAQ pour les dommages corporels subis lors d'un accident d'automobile**
- 5.2 Informations disponibles sur la couverture d'assurance de la SAAQ**
- 5.3 Révision de la couverture d'assurance en ce qui a trait aux montants maximums remboursés**
- 5.4 Réadaptation des personnes accidentées**
- 5.5 Satisfaction globale**

5.1 Régime d'assurance sans égard à la faute de la SAAQ pour les dommages corporels subis lors d'un accident d'automobile

Les répondants ont été invités à indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard du régime d'assurance actuel de la SAAQ sans égard à la faute. Ils se disent moyennement satisfaits de ce régime, lui attribuant une note de satisfaction de 7.

Par ailleurs, ils considèrent très important d'indemniser les accidentés de façon juste et équitable (note moyenne de 9,0) et moyennement important d'indemniser les accidentés sans égard à la faute (note moyenne de 7,4).

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DU RÉGIME D'ASSURANCE SANS ÉGARD À LA FAUTE - Base : Tous les répondants – n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.20 Le régime d'assurance sans égard à la faute de la SAAQ pour les dommages corporels subis lors d'un accident automobile	Q.44 Indemniser les accidentés sans égard à la faute
Peu (1 à 6)	30%	29%
Moyennement (7 à 8)	37%	28%
Très (9 à 10)	21%	40%
Ne sait pas / Refus	12%	3%
Moyenne	7,0	7,4
	---	Q.43 Indemniser les accidentés de façon juste et équitable
Peu (1 à 6)	---	8%
Moyennement (7 à 8)	---	17%
Très (9 à 10)	---	74%
Ne sait pas / Refus	---	1%
Moyenne	---	9,0

Satisfaction

La satisfaction moyenne des sous-groupes suivants est statistiquement **plus élevée** à l'égard du régime d'assurance sans égard à la faute de la SAAQ pour les dommages corporels subis lors d'un accident d'automobile :

- ▶ les 16-24 ans (7,9);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,3);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (8,2);
- ▶ les personnes qui ne détiennent pas de permis de conduire (7,5);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,4).

À l'inverse, les détenteurs d'un permis de conduire (6,8) et les résidents de la région de Montréal (6,7) accordent une note de satisfaction **plus faible** que les autres sous-groupes.

Importance

Notons que les non-francophones (9,3) accordent une importance **plus particulièrement élevée** au fait d'indemniser les accidentés de façon juste et équitable.

Pour ce qui est de l'importance d'indemniser les accidentés sans égard à la faute, on observe une note moyenne statistiquement **plus élevée** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les non-francophones (8,4);
- ▶ les personnes qui ne sont pas propriétaires d'un véhicule (7,7);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,7).

À l'inverse, cet élément revêt une importance **moindre** pour les sous-groupes suivants :

- ▶ les francophones (7,2);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (7,2);
- ▶ les résidents de la région de Québec (6,0).

5.2 Informations disponibles sur la couverture d'assurance de la SAAQ

Les personnes interrogées se disent moyennement satisfaites des informations disponibles sur la couverture d'assurance de la SAAQ, y attribuant une note moyenne de satisfaction de 6,6. Par ailleurs, elles considèrent important de recevoir davantage d'information sur cette couverture. La note moyenne d'importance à cet égard est de 7,8.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DES INFORMATIONS DISPONIBLES SUR LA COUVERTURE D'ASSURANCE DE LA SAAQ		
- Base : Tous les répondants –		
n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.21 Les informations disponibles sur la couverture d'assurance de la SAAQ	Q.42 Recevoir davantage d'information sur la couverture d'assurance de la SAAQ
Peu (1 à 6)	39%	23%
Moyennement (7 à 8)	35%	32%
Très (9 à 10)	14%	43%
Ne sait pas / Refus	12%	1%
Moyenne	6,6	7,8

Satisfaction

Les sous-groupes suivants ont accordé une note moyenne de satisfaction **plus élevée** à l'égard des informations disponibles sur la couverture d'assurance de la SAAQ :

- ▶ les 65 ans et plus (7,1);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,0);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,3);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (6,9).

À l'inverse, la satisfaction moyenne des sous-groupes suivants est statistiquement **plus faible** :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,3);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,2);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,3).

Importance

Les sous-groupes suivants attribuent une note moyenne **plus élevée** en ce qui a trait à l'importance de recevoir davantage d'information sur la couverture d'assurance de la SAAQ :

- ▶ les 55-64 ans (8,2) et les 65 ans et plus (8,3);
- ▶ les non-francophones (8,5);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,3).

Par ailleurs, cet élément est jugé important dans une **moindre** mesure par les sous-groupes suivants :

- ▶ les francophones (7,6);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau collégial ou universitaire (7,4);
- ▶ les résidents de la région de Québec (7,2).

5.3 Révision de la couverture d'assurance en ce qui a trait aux montants maximums remboursés

Les personnes interrogées considèrent qu'il est important de réviser la couverture d'assurance en ce qui a trait aux montants maximums remboursés. De fait, on observe une note moyenne d'importance de 8,0.

IMPORTANCE À L'ÉGARD DE LA RÉVISION DE LA COUVERTURE D'ASSURANCE EN CE QUI A TRAIT AUX MONTANTS MAXIMUMS REMBOURSÉS	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Q.46 Réviser la couverture d'assurance en ce qui a trait aux montants maximums remboursés	
Peu important (1 à 6)	16%
Moyennement important (7 à 8)	34%
Très important (9 à 10)	43%
Ne sait pas / Refus	6%
Moyenne	8,0

Réviser la couverture d'assurance en ce qui a trait aux montants maximums remboursés est un élément jugé **plus particulièrement important** par les sous-groupes suivants :

- ▶ les 55-64 ans (8,4);
- ▶ les non-francophones (9,0);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,3).

À l'inverse, les francophones (7,8) et les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (7,8) y accordent une importance **moindre** que les autres sous-groupes.

5.4 Réadaptation des personnes accidentées

Les répondants considèrent qu'il est important que la SAAQ facilite la réadaptation des personnes accidentées. De fait, ils accordent une note moyenne d'importance de 8,8 à cet égard.

IMPORTANCE QUE LA SAAQ FACILITE LA RÉADAPTATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES - Base : Tous les répondants – n=600	
Q.45 Que la SAAQ facilite la réadaptation des personnes accidentées	
Peu important (1 à 6)	8%
Moyennement important (7 à 8)	27%
Très important (9 à 10)	63%
Ne sait pas / Refus	2%
Moyenne	8,8

Les personnes âgées de 55 à 64 ans (9,1) et celles qui ne sont pas propriétaires d'un véhicule (9,0) accordent une importance **plus particulièrement élevée** au fait que la SAAQ facilite la réadaptation des personnes accidentées.

À l'inverse, les propriétaires d'un véhicule y attribuent une note moyenne d'importance de 8,7, soit un résultat statistiquement **plus faible**.

5.5 Satisfaction globale

Il a été demandé aux répondants d'indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de son mandat d'indemnisation des personnes accidentées de la route et de facilitation de leur réadaptation. Avant de se prononcer, il leur a été précisé qu'au Québec, le Régime public d'assurance automobile protège tous les usagers de la route pour les blessures subies dans un accident d'automobile partout dans le monde.

Ainsi, la note moyenne de satisfaction à l'égard de ce mandat est de 7,1, ce qui est moyennement satisfaisant.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU MANDAT D'INDEMNISATION DES PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE ET DE FACILITATION DE LEUR RÉADAPTATION	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Q.10 Un dernier grand mandat de la SAAQ est d'indemniser les personnes accidentées de la route et faciliter leur réadaptation. Au Québec, le Régime public d'assurance automobile protège tous les usagers de la route pour les blessures subies dans un accident d'automobile partout dans le monde.	
Peu satisfait (1 à 6)	30%
Moyennement satisfait (7 à 8)	38%
Très satisfait (9 à 10)	23%
Ne sait pas / Refus	9%
Moyenne	7,1

La satisfaction à l'égard de ce mandat est **plus particulièrement élevée** parmi les sous-groupes suivants :

- ▶ les 16-24 ans (8,0);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,9);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,4).

À l'inverse, les personnes ayant une scolarité de niveau collégial (6,7) et les résidents de la région de Montréal (6,8) attribuent une note moyenne de satisfaction **plus faible**.

6. Satisfaction à l'égard de la SAAQ comme organisation

Cette section traite de la satisfaction à l'égard de la SAAQ comme organisation. Cinq éléments liés à cette dimension ont été évalués. Pour deux de ceux-ci, les répondants ont été invités à se prononcer sur leur satisfaction et sur l'importance qu'ils y accordent, alors que pour les trois autres, seule l'importance a été mesurée.

Plan de la section :

Plus spécifiquement, les thèmes abordés dans cette section sont :

- 6.1 **Information diffusée par la SAAQ sur ses mandats et ses rôles**
- 6.2 **Efficacité de la SAAQ comme organisation**
- 6.3 **Transparence de la SAAQ**
- 6.4 **Information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion**
- 6.5 **Administration des fonds perçus par la SAAQ**

6.1 Information diffusée par la SAAQ sur ses mandats et ses rôles

Les personnes interrogées se disent peu satisfaites de l'information diffusée par la SAAQ sur ses mandats et ses rôles, y attribuant une note moyenne de satisfaction de 6,1. Par ailleurs, elles considèrent important d'être davantage informées sur les mandats et les rôles de la SAAQ. De fait, la note moyenne d'importance est de 8,0.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DE L'INFORMATION DIFFUSÉE PAR LA SAAQ SUR SES MANDATS ET SES RÔLES		
- Base : Tous les répondants – n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.26 L'information diffusée par la SAAQ sur ses mandats et ses rôles	Q.48 Être davantage informé sur les mandats et les rôles de la SAAQ
Peu (1 à 6)	47%	19%
Moyennement (7 à 8)	30%	36%
Très (9 à 10)	12%	44%
Ne sait pas / Refus	10%	1%
Moyenne	6,1	8,0

Satisfaction

La satisfaction moyenne à l'égard de l'information diffusée par la SAAQ sur ses mandats et ses rôles est statistiquement **plus élevée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les 65 ans et plus (6,8);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,7);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,0) et de 20 000 \$ à 39 999 \$ (6,7);
- ▶ les personnes qui ne détiennent pas de permis de conduire (6,6);
- ▶ les personnes n'étant pas propriétaires d'un véhicule (6,5);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (6,5).

À l'inverse, les sous-groupes suivants y attribuent une note de satisfaction **plus faible** que les autres :

- ▶ les 25-34 ans (5,6) et les 55-64 ans (5,7);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (5,5);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (5,3);
- ▶ les détenteurs d'un permis de conduire (6,0);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (5,9);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (5,8).

Importance

Être davantage informé sur les mandats et les rôles de la SAAQ revêt une importance **plus particulièrement élevée** pour les sous-groupes suivants :

- ▶ les hommes (8,2);
- ▶ les 65 ans et plus (8,4);
- ▶ les non-francophones (8,8);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,2);
- ▶ les personnes n'étant pas propriétaires d'un véhicule (8,3).

Les sous-groupes suivants y accordent une importance **moindre** :

- ▶ les femmes (7,8);
- ▶ les francophones (7,8);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (7,8).

6.2 Efficacité de la SAAQ comme organisation

Les répondants sont moyennement satisfaits de l'efficacité de la SAAQ comme organisation. Ils y accordent une note moyenne de satisfaction de 6,8.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'EFFICACITÉ DE LA SAAQ COMME ORGANISATION	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Q.22 L'efficacité de la SAAQ comme organisation	
Peu satisfait (1 à 6)	35%
Moyennement satisfait (7 à 8)	39%
Très satisfait (9 à 10)	18%
Ne sait pas / Refus	7%
Moyenne	6,8

La satisfaction moyenne en ce qui a trait à l'efficacité de la SAAQ comme organisation est statistiquement **plus élevée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les 16-24 ans (7,9);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,2);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (8,0);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,1).

À l'inverse, le niveau de satisfaction des sous-groupes suivants est **plus faible** :

- ▶ les 45-54 ans (6,3) et les 55-64 ans (6,2);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,5);
- ▶ les personnes ayant un revenu familial annuel qui se situe de 40 000 \$ à 59 999 \$ (6,4) et de 80 000 \$ et plus (6,4);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,5).

6.3 Transparence de la SAAQ

Il appert que les répondants sont peu satisfaits de la transparence de la SAAQ. La note moyenne de satisfaction est de 6,2 à cet égard.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA TRANSPARENCE DE LA SAAQ	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Q.23 La transparence de la SAAQ	
Peu satisfait (1 à 6)	40%
Moyennement satisfait (7 à 8)	35%
Très satisfait (9 à 10)	12%
Ne sait pas / Refus	13%
Moyenne	6,2

La satisfaction moyenne à l'égard de la transparence de la SAAQ est **plus marquée** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les 16-24 ans (7,0);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,6);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,0) et de 20 000 \$ à 39 999 \$ (6,7);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (6,5).

À l'inverse, les sous-groupes suivants attribuent une note moyenne de satisfaction **plus faible** :

- ▶ les 55-64 ans (5,4);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau collégial (5,8);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (5,6);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (5,9).

6.4 Information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion

Il appert que les personnes interrogées sont peu satisfaites de l'information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion. La note moyenne de satisfaction qu'elles accordent à cet élément est de 5,8.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'INFORMATION RENDUE PUBLIQUE PAR LA SAAQ SUR SA GESTION - Base : Tous les répondants – n=600	
Q.24 L'information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion	
Peu satisfait (1 à 6)	49%
Moyennement satisfait (7 à 8)	27%
Très satisfait (9 à 10)	10%
Ne sait pas / Refus	14%
Moyenne	5,8

Les sous-groupes suivants se distinguent des autres par une moyenne de satisfaction **plus élevée** à l'égard de l'information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion:

- ▶ les 16-24 ans (6,7) et les 65 ans et plus (6,2);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,3);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,5);
- ▶ les personnes n'étant pas propriétaires d'un véhicule (6,2).

À l'inverse, on observe un niveau de satisfaction **plus faible** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les 55-64 ans (5,0);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (5,3);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (4,9);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (5,6).

6.5 Administration des fonds perçus par la SAAQ

En ce qui a trait à l'administration des fonds perçus par la SAAQ, les répondants se disent peu satisfaits et aimeraient en être davantage informés. De fait, ils accordent une note moyenne de satisfaction et d'importance de 5,8 et de 7,9 respectivement.

SATISFACTION ET IMPORTANCE À L'ÉGARD DE L'ADMINISTRATION DES FONDS PERÇUS PAR LA SAAQ		
- Base : Tous les répondants –		
n=600		
	SATISFACTION	IMPORTANCE
	Q.25 L'administration des fonds perçus par la SAAQ	Q.47 Être davantage informé sur l'administration des montants perçus par la SAAQ
Peu (1 à 6)	45%	22%
Moyennement (7 à 8)	25%	29%
Très (9 à 10)	9%	47%
Ne sait pas / Refus	21%	2%
Moyenne	5,8	7,9

Satisfaction

La satisfaction moyenne en ce qui a trait à l'administration des fonds perçus par la SAAQ est statistiquement **plus élevée** parmi les sous-groupes suivants:

- ▶ les 16-24 ans (7,4);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,2);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (6,6);
- ▶ les personnes n'étant pas propriétaires d'un véhicule (6,2);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (6,2).

À l'inverse, on remarque que les sous-groupes suivants attribuent une note de satisfaction **plus faible** :

- ▶ les 45-54 ans (5,1) et les 55-64 ans (5,2);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (5,1);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (5,6);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (5,4).

Importance

Être davantage informé sur l'administration des montants perçus par la SAAQ revêt une importance **plus marquée** pour les personnes âgées de 55 ans et plus (8,3) et celles ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (8,2).

À l'inverse, les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire y accordent une note moyenne d'importance de 7,6, soit un résultat statistiquement **plus faible** que pour les autres sous-groupes.

7. Satisfaction à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de l'ensemble de ses mandats

Après avoir été sondés sur leur satisfaction à l'égard de la façon dont la SAAQ s'acquitte de chacun de ses grands mandats, les répondants ont été invités à indiquer leur niveau de satisfaction de manière plus globale.

Ainsi, ils se disent moyennement satisfaits de la façon dont la SAAQ s'acquitte de l'ensemble de ses mandats, y accordant une note moyenne de satisfaction de 6,8.

Notons que la satisfaction globale est plus élevée parmi les gens ayant une meilleure connaissance des mandats de la SAAQ. De fait, la moyenne de satisfaction est de 7,2 parmi les personnes qui évaluent de 7 à 10 leur connaissance à cet égard alors qu'elle est de 6,6 parmi celles qui l'évaluent de 1 à 6.

Rappelons que les notes moyennes de satisfaction globale pour chacun des quatre mandats sont, en ordre décroissant :

- ▶ 7,5 pour le mandat lié aux activités de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- ▶ 7,1 pour le mandat d'indemnisation des personnes accidentées de la route et de facilitation de leur réadaptation;
- ▶ 6,9 pour le mandat de gestion du droit d'accès au réseau routier;
- ▶ 6,8 pour le mandat de surveillance et de contrôle du transport routier des biens et des personnes;

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FAÇON DONT LA SAAQ S'ACQUITTE DE L'ENSEMBLE DE SES MANDATS - Base : Tous les répondants – n=600	
Q.27 Niveau de satisfaction sur la façon dont la SAAQ s'acquitte de l'ensemble de ses mandats	
Peu satisfait (1 à 6)	34%
Moyennement satisfait (7 à 8)	45%
Très satisfait (9 à 10)	14%
Ne sait pas / Refus	6%
Moyenne	6,8

La satisfaction moyenne des sous-groupes suivants est statistiquement **plus élevée** en ce qui a trait à la façon dont la SAAQ s'acquitte de l'ensemble de ses mandats :

- ▶ les 16-24 ans (7,8);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,2);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,6) et de 20 000 \$ à 39 999 \$ (7,2);
- ▶ les personnes n'étant pas propriétaires d'un véhicule (7,0);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (7,2).

À l'inverse, ce niveau de satisfaction est **moindre** au sein des sous-groupes suivants :

- ▶ les 45-54 ans (6,5) et les 55-64 ans (6,2);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (6,4);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (6,1);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (6,6);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (6,4).

8. Attentes en regard de différents délais liés à la prestation de services

Cette section traite des délais maximums que les répondants jugent acceptables avant d'obtenir différents services de la SAAQ, que ce soit par téléphone, en centre de services, par courrier postal ou par courriel.

Plan de la section :

Plus spécifiquement, les thèmes abordés dans cette section sont :

- 8.1 Entretien téléphonique avec un préposé aux renseignements**
- 8.2 Rencontre avec un employé**
- 8.3 Retour d'appel de la part d'un employé**
- 8.4 Réponse à un courrier électronique**
- 8.5 Réponse à une demande postale**
- 8.6 Analyse et traitement des plaintes**

8.1 Entretien téléphonique avec un préposé aux renseignements

Interrogés sur le délai maximum qu'ils jugent acceptables avant de parler à un préposé aux renseignements à partir du moment où ils obtiennent la ligne, les répondants évaluent ce délai à six minutes.

Q.49 Si vous appelez à la SAAQ, quel serait pour vous le délai maximum acceptable avant de parler à un préposé aux renseignements à partir du moment où vous obtenez la ligne ?	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Moins de 3 minutes	23%
3 minutes	11%
Plus de 3 minutes	65%
Ne sait pas / Refus	1%
Moyenne	5,8 minutes

Les sous-groupes suivants se distinguent par la mention d'un délai moyen **plus long** :

- ▶ les non-francophones (8,3 minutes);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,5 minutes);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (7,9 minutes).

À l'inverse, les francophones et les personnes ayant une scolarité de niveau collégial font montre d'un **niveau d'exigence plus élevé** à cet égard, ceux-ci ayant respectivement mentionné un délai moyen de 5,2 minutes et de 4,8 minutes.

8.2 Rencontre avec un employé

Le délai maximum acceptable avant de rencontrer l'employé qui donne le service dans un centre de services de la SAAQ est de 16 minutes en moyenne.

Q.50 Si vous allez à un centre de services de la SAAQ, quel serait pour vous le temps d'attente maximum acceptable avant de rencontrer l'employé qui donne le service ?	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Moins de 30 minutes	78%
30 minutes	15%
Plus de 30 minutes	5%
Ne sait pas / Refus	1%
Moyenne	16,1 minutes

Notons que les personnes âgées de 25 à 34 ans ont mentionné un délai moyen **plus long** que les autres sous-groupes (19,9 minutes).

8.3 Retour d'appel de la part d'un employé

Près de neuf répondants sur dix (87%) s'attendent à recevoir un retour d'appel de la part d'un employé de la SAAQ dans un délai maximal de 24 heures ou moins. Par ailleurs, 27% ont mentionné un délai d'une demi-journée.

Q.51 Quel serait pour vous le délai maximal acceptable avant d'obtenir un retour d'appel de la part d'un employé de la SAAQ ?	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Dans la même demi-journée	27%
Dans la même journée	34%
Dans les 24 heures	26%
Dans les 48 heures	11%
Plus de deux jours	1%
Ne sait pas / Refus	1%

87%

Les sous-groupes suivants sont statistiquement plus nombreux à s'attendre à obtenir un retour d'appel de la part d'un employé de la SAAQ dans un **délai maximal d'une demi-journée** (27% de l'ensemble) :

- ▶ les 55-64 ans (38%);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau collégial (33%);
- ▶ les propriétaires d'un véhicule (30%).

8.4 Réponse à un courrier électronique

Plus de huit personnes sur dix (84%) s'attendent à recevoir une réponse à un courrier électronique dans un délai de 24 heures ou moins. Par ailleurs, 22% s'attendent à recevoir une telle réponse dans la même demi-journée.

Q.52 Pour obtenir une réponse à un courrier électronique (courriel), quel serait pour vous le délai maximum acceptable ?	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Dans la même demi-journée	22%
Dans la même journée	32%
Dans les 24 heures	30%
Dans les 48 heures	8%
Plus de deux jours	2%
Ne sait pas / Refus	7%

84%

Notons que les personnes âgées de 65 ans et plus sont statistiquement plus nombreuses à avoir mentionné un **délai d'une demi-journée** (34%).

Par ailleurs, celles qui sont âgées de 35 à 44 ans (45%) et de 45 à 54 ans (42%) ainsi que les francophones (34%) ont mentionné un **délai d'une journée** dans une plus forte proportion.

8.5 Réponse à une demande postale

Le délai maximum jugé acceptable pour obtenir une réponse à une demande transmise par la poste, et ce, en excluant le délai postal, est de 5 jours en moyenne.

Q.53 Pour obtenir une réponse à une demande transmise par la poste, quel serait pour vous le délai maximum acceptable, excluant le délai postal ?	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Moins de 10 jours	89%
10 jours	3%
Plus de 10 jours	6%
Ne sait pas / Refus	2%
Moyenne	5,1 jours

On observe que les personnes âgées de 25 à 34 ans font montre d'un **niveau d'exigence plus élevé** à cet égard, ceux-ci ayant mentionné un délai moyen de 4,4 jours.

8.6 Analyse et traitement des plaintes

Dans l'optique où ils logeraient une plainte à la SAAQ, les répondants s'attendraient à ce qu'elle soit analysée et traitée par le personnel dans un délai de neuf jours en moyenne.

Q.54 Si vous logez une plainte à la SAAQ, quel serait selon vous le délai acceptable pour que votre plainte soit analysée et traitée par le personnel ?	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Moins de 2 jours	8%
2 jours	14%
Plus de 2 jours	75%
Ne sait pas / Refus	3%
Moyenne	9,0 jours

Notons que les francophones (9,5 jours) et les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (10,2 jours) ont mentionné un délai moyen **plus long** alors que celui-ci est **plus court** parmi les non-francophones (6,7 jours) et les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,1 jours).

9. Moyens de diffusion de l'information sur la SAAQ et ses services

Cette section traite des moyens que les gens utiliseraient en premier pour obtenir de l'information sur la SAAQ et ses services et ceux que la SAAQ devrait privilégier pour les rejoindre.

Plan de la section :

Plus spécifiquement, les thèmes abordés dans cette section sont :

- 9.1 Moyens potentiellement utilisés
- 9.2 Moyens à privilégier par la SAAQ

9.1 Moyens potentiellement utilisés

S'ils avaient besoin d'information sur la SAAQ et ses services, 46% des répondants consulteraient le site Internet de la SAAQ en premier et 41% aurait recours au service téléphonique de cet organisme. Dans une moindre mesure, 9% privilégieraient une rencontre avec le personnel d'un centre de services et 4% opteraient pour le courrier électronique.

Q.55 Si vous aviez besoin d'information sur la SAAQ et ses services, quel moyen utiliseriez-vous en premier ?	
- Base : Tous les répondants –	
n=600	
Mentions assistées	
Une seule réponse possible	
Site Internet de la SAAQ	46%
Service téléphonique de la SAAQ	41%
Rencontre avec le personnel d'un centre de services	9%
Courrier électronique (courriel)	4%
Ne sait pas / Refus	0%

Les sous-groupes suivants sont plus enclins à affirmer qu'ils utiliseraient **le site Internet de la SAAQ** en premier s'ils avaient besoin d'information sur cet organisme et ses services (46% de l'ensemble) :

- ▶ les 25 à 54 ans (62% des 25-34 ans, 59% des 35-44 ans et 56% des 45-54 ans);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (69%);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (68%);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (51%).

Le service téléphonique de la SAAQ constituerait le moyen privilégié dans une plus forte proportion par les sous-groupes suivants (41% de l'ensemble) :

- ▶ les femmes (45%);
- ▶ les 55-64 ans (56%) et les 65 ans et plus (65%);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (53%);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 20 000 \$ à 39 999 \$ (55%).

Les sous-groupes suivants privilégieraient une **rencontre avec le personnel d'un centre de services** dans une plus forte proportion (9% de l'ensemble) :

- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (19%);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel inférieur à 20 000 \$ (28%);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (14%).

9.2 Moyens à privilégier par la SAAQ

Il a été demandé aux répondants d'indiquer le moyen le plus efficace pour les joindre afin de leur transmettre de l'information générale sur la SAAQ et ses services. Des choix de réponse leur étaient suggérés.

Les deux principaux moyens privilégiés sont un bulletin électronique transmis par courriel avec abonnement volontaire (34%) et un dépliant transmis par la poste (34%). D'autres moyens ont également été cités, en moins fortes proportions, tels que la télévision (15%), le téléphone (10%) et la radio (4%).

Q.56 Pour vous transmettre de l'information générale sur la SAAQ et ses services, quel est le moyen le plus efficace pour vous joindre ?	
- Base : Tous les répondants – n=600	
Mentions assistées	
Une seule réponse possible	
Par un bulletin électronique transmis par courriel (abonnement volontaire)	34%
Dépliant transmis par la poste	34%
Par la télévision	15%
Par téléphone	10%
Par la radio	4%
Par le site web de la SAAQ	1%
Autres moyens	1%
Ne sait pas / Refus	0%

Les sous-groupes suivants sont statistiquement plus nombreux à avoir mentionné qu'un **bulletin électronique transmis par courriel (abonnement volontaire)** constituerait le moyen le plus efficace de les joindre (34% de l'ensemble) :

- ▶ les hommes (39%);
- ▶ les 25-34 ans (58%);
- ▶ les personnes ayant une scolarité de niveau universitaire (43%);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 80 000 \$ et plus (41%);
- ▶ les résidents de la région de Montréal (39%).

Un dépliant transmis par la poste a été mentionné dans une plus forte proportion par les personnes appartenant aux sous-groupes suivants (34% de l'ensemble) :

- ▶ les 55-64 ans (46%) et les 65 ans et plus (48%);
- ▶ les individus ayant un revenu familial annuel de 20 000 \$ à 39 999 \$ (45%).

Les sous-groupes suivants sont statistiquement plus nombreux à avoir mentionné **la télévision** (15% de l'ensemble) :

- ▶ les 55-64 ans (22%);
- ▶ les francophones (17%);
- ▶ les résidents des régions autres que Montréal et Québec (22%).

10. Suggestions d'amélioration émises à la SAAQ

Les répondants ont été invités à émettre des suggestions d'amélioration qu'ils jugent importantes à la SAAQ. Ainsi, 42% ont formulé une suggestion.

Parmi celles-ci, on retrouve l'amélioration de la prestation des services à la clientèle (7%), être plus sévère envers les récidivistes et les conducteurs avec les facultés affaiblies (5%), revoir le régime d'assurance (4%) et réduire les coûts du permis de conduire et de l'immatriculation (4%).

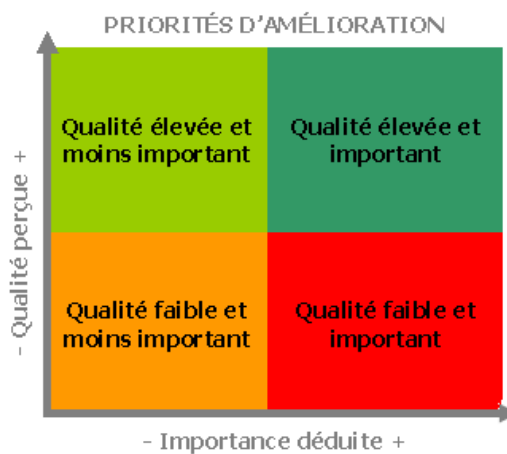
Q.57 En quelques mots, avez-vous des suggestions d'amélioration à faire à la SAAQ qui sont pour vous importantes ? - Base : Tous les répondants - n=600		
Une seule mention spontanée	%	Nombre de répondants
Améliorer la prestation des services à la clientèle	7%	n=40
Améliorer l'information	2%	n=15
Offrir un service plus rapide	3%	n=11
Améliorer l'accueil par le personnel	1%	n=8
Améliorer le paiement des permis	0%	n=6
Revoir le régime d'assurance	4%	n=28
Ne pas indemniser les personnes fautives	2%	n=18
Améliorer l'indemnisation des personnes accidentées	2%	n=10
Être plus sévère envers les récidivistes et les conducteurs avec les facultés affaiblies	5%	n=38
Réduction des coûts – permis de conduire et immatriculation	4%	n=22
Accroître les normes	3%	n=19
Faire de la publicité pour prévenir et sensibiliser au niveau de la sécurité routière	3%	n=17
Accroître la vigilance auprès de certaines clientèles	2%	n=15
Accroître, améliorer les contrôles routiers	2%	n=14
Informier davantage au sujet de la gestion de la SAAQ	2%	n=11
Autres suggestions	10%	n=53
Non, aucune suggestion d'amélioration	55%	n=317
Ne sait pas / Refus	4%	n=26

Annexes

Annexe 1 : L'influence des variables sur la satisfaction (analyse de régression)

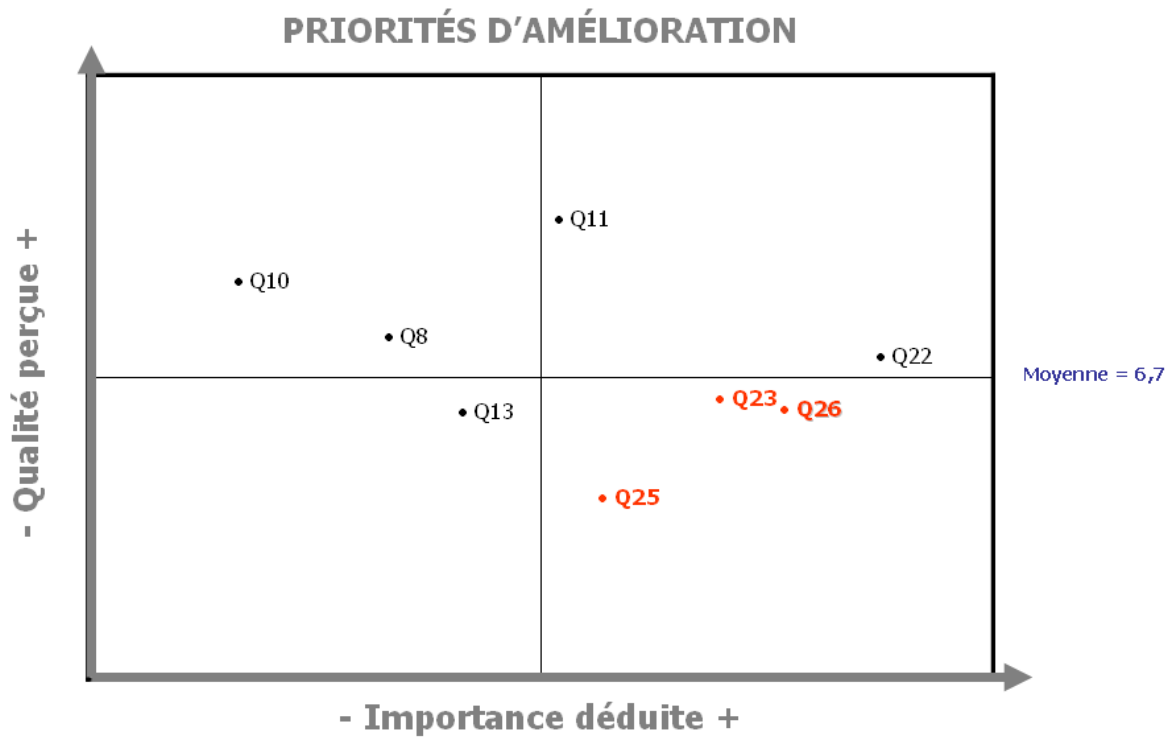
Un des objectifs de l'étude auprès des personnes n'ayant pas utilisé les services de la SAAQ au cours de la dernière année est d'établir les variables qui ont le plus d'influence sur leur satisfaction, c'est-à-dire celles qui sont les plus importantes pour eux, afin de déterminer les priorités d'amélioration. Voici les résultats de l'analyse de régression sous forme de matrice Importance/Satisfaction de manière à indiquer ces priorités.

Les variables situées dans les quadrants supérieur ont reçu une évaluation supérieure à la moyenne, et inversement pour les quadrants inférieurs. Les variables situées dans les quadrants de droite sont les plus importantes pour les citoyens, car elles influencent davantage leur satisfaction, et inversement pour les quadrants de gauche.



Les priorités d'amélioration se retrouvent donc dans le cadran « Qualité faible et important » et elles sont indiquées en rouge dans la matrice.

Clients n'ayant pas utilisé les services de la SAAQ au cours de la dernière année¹



- Q8 : Mandat accès réseau routier
- Q10 : Mandat assurance
- Q11 : Publicité
- Q13 : Sanctions aux récidivistes
- Q22 : Efficacité de l'organisation
- Q23 : **Transparence**
- Q25 : **Administration des fonds**
- Q26 : **Information sur les mandats et rôles**

¹ Il s'agit plus précisément des clients qui n'ont pas eu de contact avec un membre du personnel de la SAAQ.

Annexe 2 : Matrice tétraclasse

Afin de connaître la contribution de chaque élément de la prestation de service à l'indice global de satisfaction des citoyens les résultats obtenus lors de l'étude furent soumis à une analyse subséquente (AFC). Ainsi, le lecteur trouvera à la page suivante la matrice issue du modèle Tétraclasse (Llosa, 1997).

Quatre quadrants composent la matrice, positionnant ainsi chaque élément évalué dans l'une ou l'autre des catégories décrites ci-dessous. Les deux premières catégories suivent la logique de la contribution dite « invariante », c'est-à-dire que peu importe l'évaluation que le client en fait, la contribution à la satisfaction reste stable. Il s'agit des éléments :

- **Clés** : Ils contribuent fortement à l'indice global de satisfaction (tant à la hausse qu'à la baisse) ;
- **Secondaires** : Ils contribuent faiblement à l'indice global de satisfaction.

Les deux prochaines catégories suivent, quant à elles, une logique de contribution dite « variante », alors que l'évaluation faite par le client exerce un effet direct sur la satisfaction. Ces éléments sont :

- **Basiques** : Lorsqu'évalués positivement par le client, ces éléments contribuent faiblement à la satisfaction. Par contre, une évaluation médiocre exercera un effet à la baisse très important sur le niveau de satisfaction (insatisfaction) ;
- **Plus** : Alors qu'une évaluation faible de cet élément n'exercera qu'un léger effet à la baisse sur la satisfaction, en revanche, une évaluation favorable résultera en une forte augmentation du niveau de satisfaction. Cette catégorie réfère aux éléments auxquels le client ne s'attend habituellement pas, ce qui fait le petit « plus » dans l'expérience de service.

Ci-joint la signification des variables indiquées dans la matrice de la page suivante :

Q7 : Mandat sécurité routière

Q8 : Mandat accès au réseau routier

Q9 : Mandat CRQ

Q10 : Mandat assurance

Q11 : Publicité

Q12 : Activités éducatives

Q13 : Sanctions pour récidivistes

Q14 : Exigences pour l'obtention d'un permis

Q15 : Réévaluation de conduite

Q16 : Information sur les droits et obligations des conducteurs

Q17 : Présence de CRQ sur les routes

Q18 : État des véhicules lourds

Q19 : Information sur CRQ

Q20 : Régime sans égard à la faute

Q21 : Information sur la couverture d'assurance

Q22 : Efficacité de l'organisation

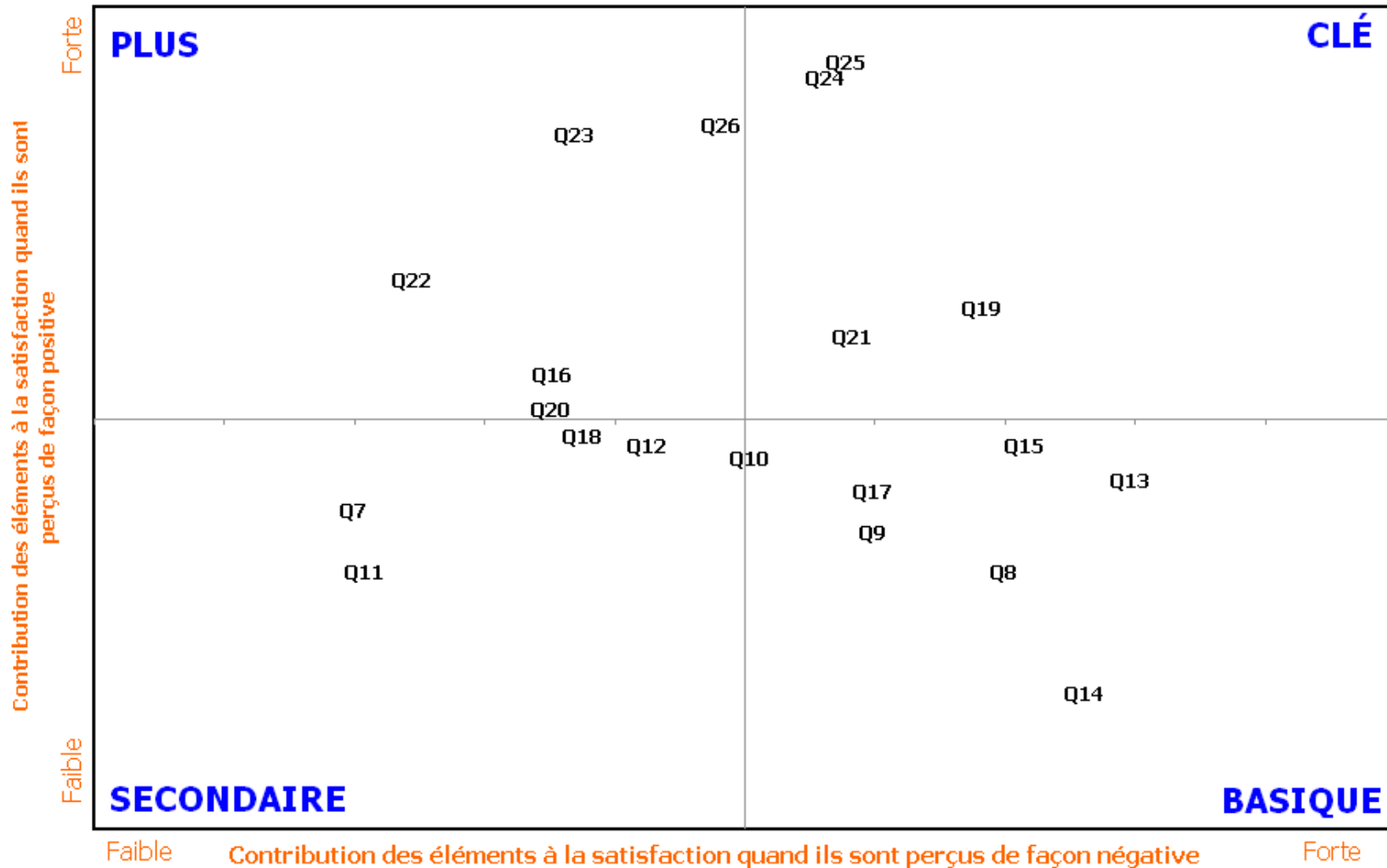
Q23 : Transparence

Q24 : Information sur la gestion

Q25 : Administration des fonds

Q26 : Information sur les mandats et rôles

Tetraclasse - Citoyens



Annexe 3 : Questionnaire francophone

INTRO:

Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. Bonjour (bon après-midi, bonsoir), mon nom est \$I de LÉGER MARKETING du bureau de Montréal. Nous effectuons présentement une étude pour la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) portant sur les attentes et la satisfaction de la population à l'égard de ses grands mandats. Nous aimerions obtenir votre collaboration. La durée de l'entrevue est d'environ 15 minutes. Acceptez-vous de participer ? Tout d'abord, pouvez-vous me dire si vous avez 16 ans ou plus ?

OUI, CONTINUER L'ENTREVUE.....	01	D	=> /LASTQ
Répondeur.....	AM		=> /FIN
Ligne occupée.....	BU		=> /FIN
Pas de service.....	NS		=> /FIN
Pas de réponse.....	NA		=> /FIN
Télécopieur/modem.....	FM		=> /FIN
Rendez-vous (date et heure spécifiques).....	FX	O	=> /RV
Rappel (date et heure non précisées).....	CB		=> /RV
Refus.....	RE		=> /FIN
Refus catégorique.....	DR		=> /FIN
Barrière linguistique.....	LB		=> /FIN
Non-résidentiel ou résidentiel.....	NR		=> /FIN
Répondant est incapable de compléter le sondage (troubles auditifs ou d'élocution, etc.).....	NC		=> /FIN
Numéro en double.....	DN		=> /FIN
Téléphone cellulaire / téléavertisseur.....	CE		=> /FIN
La personne à contacter est décédée.....	CD		=> /FIN
La personne à contacter n'est pas disponible pour la durée du projet ..	AD		=> /FIN
Mauvais contact (il est impossible de joindre la personne à qui nous voulons parler à ce numéro).....	WC	NO	=> /FIN

INT50 (I):

Avant de commencer l'entrevue, je tiens à vous mentionner que pour des fins de contrôle de la qualité, il est possible que cette entrevue soit enregistrée. Est-ce qu'on peut débiter ?

Oui.....	01		
Non, refus - REMERCIEZ ET TERMINEZ.....	DR		=> /FIN

AGE:

Pouvez-vous me dire dans quelle catégorie d'âge vous vous situez, est-ce entre...?

LIRE	
...16-17 ans.....	0
...18-24 ans.....	1
...25-34 ans.....	2
...35-44 ans.....	3
...45-54 ans.....	4
...55-64 ans.....	5
...65-74 ans.....	6
...ou 75 ans et plus	7
Refus.....	9

SEXE:

Indiquez le sexe du répondant:

Homme	1
Femme	2

LANGU:

Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez toujours ?

Français.....	1
Anglais.....	2
Autre	3
Français et anglais.....	7
Français et autres	4
Anglais et autres	5
Autres et autres	6
Nsp/Refus	9

Q1:

Au cours de la dernière année, avez-vous rencontré ou parlé à un employé de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ?

Note à l'interviewer : centre de services, téléphone ou contrôleur routier

Oui	1	
Non	2	=> +2
NSP/NRP	9	

INT51:

Malheureusement, les quotas correspondant à votre profil sont atteints. Merci de votre collaboration.

Non éligible - Q1 (a contacté la SAAQ)..... N1 D => /FIN

Q2:

Personnellement, détenez-vous un permis de conduire du Québec ?

Oui	1
Non	2
NSP/NRP	9

Q3:

Personnellement, êtes-vous propriétaire d'un véhicule immatriculé au Québec ?

Oui	1
Non	2
NSP/NRP	9

Q4:

Quelle(s) catégorie(s) de véhicule(s) conduisez-vous et/ou êtes-vous propriétaire ?

LIRE LES CHOIX - Possibilité de 3 mentions. - On ne veut pas savoir sa classe de permis, ni ce que son permis lui donne droit de conduire, mais les véhicules que le répondant conduit habituellement.

=> Q6

si Q2=#2 ET Q3=#2 ; SAUTE A Q6 SI PAS DE PERMIS DE CONDUIRE NI
PROPRIO D'UN VEHICULE

Véhicule de promenade	01
Motocyclette	02
Cyclomoteur	03
Véhicule lourd - camion porteur	04
Autobus.....	05
Petit autobus ou minibus.....	06
Taxi.....	07
Véhicule d'urgence.....	08
Tracteur de ferme.....	09
Autre : spécifier	96 O
NSP/NRP	99 X

Q5:

Êtes-vous un conducteur professionnel, c'est à dire que votre métier est de conduire un véhicule commercial, soit, véhicule lourd, camion, autobus, taxi ?

sinon => +1

si Q2=#1; SAUTE A Q6 SI NON OU NSP/NRP A LA Q2

Oui	1
Non	2
NSP/NRP	9

Q6:

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous ne les connaissez pas du tout et 10 que vous les connaissez très bien, comment évaluez-vous votre niveau de connaissance des grands mandats ou des rôles de la SAAQ ?

\$E 01 10

1 - Ne les connaît pas du tout.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Les connaît très bien.....	10
NSP/NRP.....	99

TEXT1:

MISE EN CONTEXTE

La mission de la SAAQ est de protéger et d'assurer les personnes contre les risques liés à l'usage de la route. Cette mission comporte quatre grands mandats. Pour chacun des ses mandats, nous vous demanderons votre niveau de satisfaction.

Continuer 1 D

Q7:

Le premier mandat de la SAAQ, est de mener des activités de promotion de la sécurité routière et de prévention. Ces activités visent le comportement (par exemple : courtoisie, alcool au volant, ceinture de sécurité, etc...) et la sécurité (par exemple : coussins gonflables, sièges d'autos pour enfants, etc.) Dites-moi, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes très satisfait(e), quel est votre niveau de satisfaction, sur la façon dont la SAAQ s'acquitte de ce mandat ?

\$E 01 10

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP.....	99

Q8:

Un autre mandat de la SAAQ est la gestion du droit d'accès au réseau routier. Par le biais de ce mandat, la SAAQ perçoit les droits pour l'obtention et le renouvellement d'un permis ou d'une immatriculation et gère la suspension d'un permis de conduire. Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes très satisfait(e), quel est votre niveau de satisfaction sur la façon dont la SAAQ s'acquitte de ce mandat ?

\$E 01 10

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q9:

Le troisième mandat de la SAAQ est de surveiller et contrôler le transport routier des biens et des personnes. La SAAQ vérifie si les camions lourds, taxi et autobus sont conformes aux lois et règlements en vigueur. Quel est votre niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 que vous êtes très satisfait(e), de la façon dont la SAAQ, s'acquitte de ce mandat ?

\$E 01 10

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q10:

Un dernier grand mandat de la SAAQ est d'indemniser les personnes accidentées de la route et faciliter leur réadaptation. Au Québec, le Régime public d'assurance automobile protège tous les usagers de la route pour les blessures subies dans un accident d'automobile partout dans le monde. Quel est votre niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e), de la façon dont la SAAQ s'acquitte de son mandat d'indemnisation des personnes accidentées de la route ?

\$E 01 10

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

TEXT2:

Les prochaines questions vont porter sur certains aspects qui sont en lien avec les mandats de la SAAQ et sa gestion.

Continuer 1 D

Q11:

permutation -> Q16

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

Les publicités réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q12:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

Les activités éducatives et de prévention réalisées par la SAAQ en matière de sécurité routière.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q13:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

Les sanctions appliquées pour les conducteurs récidivistes et dangereux, soit la suspension du permis de conduire, les coûts plus élevés du permis et les points d'inaptitude.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q14:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

Les exigences requises pour obtenir un permis de conduire, qui sont principalement l'obligation de suivre un cours de conduite et la réussite des examens théorique et pratique.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q15:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

La réévaluation de la capacité de conduire des conducteurs ayant une condition médicale à risque.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q16:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

L'information diffusée par la SAAQ sur vos droits et obligations en tant que conducteur et/ou propriétaire d'un véhicule.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q17:

permutation -> Q21

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

La présence des contrôleurs routiers sur les routes du Québec et sur les postes de contrôle (postes de pesées ou balances).

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q18:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

L'état des véhicules transportant des personnes et des biens (par exemple camion lourd, taxi, autobus etc.).

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q19:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

L'information disponible sur le rôle de Contrôle routier Québec.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q20:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

Le régime d'assurance sans égard à la faute de la SAAQ pour les dommages corporels subis lors d'un accident d'automobile.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q21:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

Les informations disponibles sur la couverture d'assurance de la SAAQ.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q22:

permutation -> Q26

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

L'efficacité de la SAAQ comme organisation.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q23:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

La transparence de la SAAQ.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q24:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

L'information rendue publique par la SAAQ sur sa gestion.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q25:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

L'administration des fonds perçus par la SAAQ.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q26:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10, que vous êtes très satisfait(e).

L'information diffusée par la SAAQ sur ses mandats et ses rôles.

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

Q27:

Toujours sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 10 satisfait(e), de façon générale, quel est votre niveau de satisfaction sur la façon dont la SAAQ s'acquitte de l'ensemble de ses mandats ?

\$E 01 10

1 - Pas du tout satisfait(e)	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait(e)	10
NSP/NRP	99

TEXT3:

Les prochaines questions vont porter sur vos attentes envers la SAAQ.

Continuer 1 D

Q28:

permutation -> Q32

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Augmenter la publicité en matière de sécurité routière.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q29:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Augmenter les activités éducatives et de prévention en matière de sécurité routière.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q30:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Faire la promotion de l'éco-conduite, soit une conduite responsable, économique et respectueuse de l'environnement.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q31:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Intensifier les sanctions appliquées pour les conducteurs récidivistes et dangereux.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q32:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Pénaliser plus sévèrement les conducteurs qui ont des infractions au code de la route (arrêt obligatoire - feux de signalisation - vitesse)

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q33:

permutation -> Q37

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Accroître les exigences requises pour obtenir un permis de conduire. (ex. : augmenter l'âge d'admissibilité de 16 à 18 ans)

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q34:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Imposer une vérification mécanique des véhicules de promenade après un certain nombre d'années, par exemple après 10 ans.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q35:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Resserrer les règles entourant la conduite des véhicules transportant des personnes et des biens (ex : heures de conduite, vérification de l'état mécanique des véhicules)

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q36:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Réévaluer la capacité de conduire de tous les conducteurs périodiquement, par exemple à tous les 10 ans.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q37:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Offrir des facilités pour que les conducteurs puissent mettre à jour leurs connaissances en matière de conduite automobile (par ex : examens, tests d'auto-évaluation, formations)

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q38:

permutation -> Q42

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Donner davantage d'information sur vos droits et obligations en tant que conducteur et/ou propriétaire d'un véhicule.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q39:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Effectuer davantage de contrôles routiers sur l'état et la conformité des véhicules transportant des personnes et des biens.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q40:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Avoir une plus grande présence des contrôleurs routiers sur les routes.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q41:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Être davantage informé sur le rôle de Contrôle routier Québec.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q42:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Recevoir davantage d'information sur la couverture d'assurance de la SAAQ

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q43:

permutation -> Q48

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Indemniser les accidentés de façon juste et équitable	
1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q44:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Indemniser les accidentés sans égard à la faute	
1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q45:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Que la SAAQ facilite la réadaptation des personnes accidentées	
1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q46:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Réviser la couverture d'assurance en ce qui a trait aux montants maximum remboursés

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q47:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Être davantage informé sur l'administration des montants perçus par la SAAQ.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

Q48:

Pour chacun des énoncés suivant, j'aimerais que vous m'indiquiez, le niveau d'importance que vous y accordez, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que ce n'est pas du tout important pour vous et 10, que c'est très important pour vous.

Être davantage informé sur ses mandats et ses rôles.

1 - Pas du tout important.....	01
2.....	02
3.....	03
4.....	04
5.....	05
6.....	06
7.....	07
8.....	08
9.....	09
10 - Très important	10
NSP/NRP	99

TEXT4:

Mes prochaines questions porteront sur vos attentes en regard de différents délais pour obtenir un service.

Continuer 1 D

Q49:

Si vous appelez à la SAAQ, quel serait pour vous le délai maximum acceptable avant de parler à un préposé aux renseignements à partir du moment où vous obtenez la ligne ?

NOTEZ la réponse en minutes (immédiatement = 0 minutes)

\$E 00 90

NSP/NRP 99

Q50:

Si vous allez à un centre de services de la SAAQ, quel serait pour vous le temps d'attente maximum acceptable avant de rencontrer l'employé qui donne le service ?

NOTEZ la réponse en minutes

\$E 00 90

NSP/NRP 99

Q51A:

Quel serait pour vous le délai maximal acceptable avant d'obtenir un retour d'appel de la part d'un employé de la SAAQ ?

LIRE LES CHOIX

- Dans la même demi journée..... 1
 - Dans la même journée..... 2
 - Dans les 24 heures 3
 - Dans les 48 heures 4
 - Plus de deux jours NOTEZ nombre de jour (page suivante) 5
 - NSP/NRP 9
-

Q51B:

NOTEZ le nombre de jours :

\$E

sinon => +1
si Q51A=#5

NSP/NRP 999

Q52A:

Pour obtenir une réponse à un courrier électronique (courriel), quel serait pour vous le délai maximum acceptable ?

LIRE LES CHOIX

- Dans la même demi journée..... 1
- Dans la même journée..... 2
- Dans les 24 heures 3
- Dans les 48 heures 4
- Plus de deux jours NOTEZ nombre de jour (page suivante) 5
- NSP/NRP 9

Q52B:

NOTEZ le nombre de jours :

\$E

sinon => +1

si Q52A=#5

- NSP/NRP 999

Q53:

Pour obtenir une réponse à une demande transmise par la poste, quel serait pour vous le délai maximum acceptable, excluant le délai postal ?

NOTEZ la réponse en jours

\$E 01 90

- NSP/NRP 99

Q54:

Si vous logez une plainte à la SAAQ, quel serait selon vous le délai acceptable pour que votre plainte soit analysée et traitée par le personnel ?

NOTEZ la réponse en jours

\$E 00 90

- NSP/NRP 99

Q55:

Si vous aviez besoin d'information sur la SAAQ et ses services, quel moyen utiliseriez-vous en premier ?

LIRE LES CHOIX EN INCLUANT AUTRE

- Site internet de la SAAQ 01
- Service téléphonique de la SAAQ 02
- Rencontre avec le personnel d'un centre de services..... 03
- Courrier électronique (courriel) 04
- Autre (précisez) : 96 O
- NSP/NRP 99

Q56:

Pour vous transmettre de l'information générale sur la SAAQ et ses services, quel est le moyen le plus efficace pour vous joindre ?

LIRE LES CHOIX EN INCLUANT AUTRE

Par un bulletin électronique transmis par courriel (abonnement volontaire) 01

.....	
Dépliant transmis par la poste.....	02
Par la télévision.....	03
Par la radio.....	04
Autre (précisez) :	96 O
NSP/NRP	99

Q57:

En quelques mots, avez-vous des suggestions d'amélioration à faire à la SAAQ qui sont pour vous importantes ?

Notez la réponse : 96 O

(NE PAS LIRE, RÉPONSE SPONTANÉE) Non, aucune suggestion d'amélioration

NSP/NRP 99

SCOL:

Afin de classer les données, nous aurions besoin de quelques renseignements supplémentaires d'ordre statistique; À quel niveau se situe la dernière année de scolarité que vous avez terminée ? Est-ce...?

LIRE

... Primaire (7 ans ou moins).....	1
... Secondaire (DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans))	2
... Collégial (DEC de formation préuniversitaire, de formation technique, certificats (CEP), attestations (AEC) ou diplômes de perfectionnement (DEP))	3
... Universitaire (certificats et diplômes, 1er, 2ième et 3ième cycle)	4
Refus.....	9

REVEN:

Parmi les catégories suivantes, laquelle reflète le mieux le REVENU total avant impôt de tous les membres de votre foyer pour l'année 2009, est-ce...?

LIRE

...19 999\$ et moins.....	1
...entre 20 000\$ et 39 999\$.....	2
...entre 40 000\$ et 59 999\$.....	3
...entre 60 000\$ et 79 999\$.....	4
...entre 80 000\$ et 99 999\$.....	5
...100 000\$ et plus.....	6
Je préfère ne pas répondre	9

INT99:

LÉGER MARKETING VOUS REMERCIE DE VOTRE PARTICIPATION